

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PALU

Mohammad Fachri Pratama

NPP. 30.1257

Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah

Prodi Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 30.1257@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Ismail., SPd.I, M.Si

ABSTRACK

Problem/Background (GAP): Public service is a service activity carried out by public service providers as an effort to meet public needs and implement the provisions of laws and regulations that make the Palu City Government make public services an important mission in improving the rights of the people of Palu City in accordance with the vision of the city of Palu, namely realizing and determined to improve quality, effectiveness, efficiency, accountability and transparency of public services as mandated by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services through the Investment Office and One-Stop Integrated Services. However, the services provided by DMPMTSP Palu City are still not satisfactory enough and this greatly affects the quality of service at DPMPTSP Palu City whether it is said to be good or not.

Purpose: The purpose of the study is to determine the quality of business licensing services and describe the inhibiting factors and efforts made in improving the quality of services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services in Palu City, Central Sulawesi Province.

Method: This research method is a qualitative descriptive type of research method with an inductive approach. Data collection techniques through observation, interviews, documentation, and data analysis are Data Reduction, Data Presentation, Conclusion Drawing.

The number of informants in this study was 20 people. The theory used in this study is the theory of service quality according to Zeithaml et al 1990 in the book Hardiyansyah (2011: 46-47) based on Physical Evidence (Tangible), Reliability (Realibility), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy). **Results:** The results show that the quality of service is not yet qualified. This is evident from the poor quality of service to the community such as physical evidence in the form of inadequate facilities and infrastructure and lack of human resources in the form of a lack of several employees who understand OSS online-based services. The obstacles faced are in the form of lack of community understanding in accessing services. To overcome these obstacles, researchers suggest providing important information in the form of socialization to people who do not know the OSS online service. **Conclusion:** According to the researcher's analysis, in general, the quality of services of the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Palu City can be said to be good as seen from the five indicators of the zeitahml theory in the Hardiyansyah book (2011) used.

Keywords: Public Service, Quality of Service, Licensing, Online Services

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang membuat Pemerintah kota palu menjadikan Pelayanan publik sebagai misi penting dalam peningkatan hak masyarakat kota palu yang sesuai dengan visi kota palu yaitu mewujudkan dan bertekad untuk

meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Palu masih belum cukup memuaskan dan hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Palu apakah dikatakan baik atau tidak. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan berusaha dan mendeskripsikan faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. **Metode:** Metode penelitian ini merupakan metode penelitian jenis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dan analisis data yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Jumlah informan pada penelitian ini adalah 20 orang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk 1990 dalam buku Hardiyansyah (2011: 46-47) berdasarkan Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berkualitas. Hal tersebut terbukti dari indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang kurang baik seperti bukti fisik berupa sarana dan prasarana yang kurang memadai dan kurangnya sumber daya manusia berupa kurangnya sejumlah pegawai yang memahami pelayanan berbasis online OSS. Hambatan yang dihadapi berupa kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses pelayanan. Untuk menghadapi hambatan tersebut maka peneliti menyarankan agar memberikan informasi penting berupa sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui layanan online OSS. **Kesimpulan:** Menurut analisis peneliti secara umum kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu sudah bisa dikatakan baik dilihat dari lima indikator dari teori Zeithaml dalam buku Hardiyansyah (2011) yang digunakan.

Kata Kunci : pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Perizinan, Layanan Online

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan, penyelenggara pembangunan serta mengatur dan mengurus masyarakat untuk menciptakan ketentraman, ketertiban, dan untuk mensejahterakan masyarakat. Pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menunjang jalannya pemerintahan yang baik. Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010). Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar

pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM)(Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad, dan Ahmad, 2019).

Masa pandemik covid -19 awal tahun 2020, tentunya membuat semua akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi sangat terhambat dan terbatas. Mulai dari mengurangi interaksi secara langsung dan ini tentunya faktor yang paling mempengaruhi mulus tidaknya suatu pelayanan. Maka dari itu, pemerintah mulai melakukan berbagai inovasi- inovasi untuk mengatasi permasalahan tersebut salah satunya dengan menyediakan pelayanan secara daring. Namun, berdasarkan hasil dari Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 menunjukkan 70,3 % responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme daring atau memakai jasa perantara. Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6 % responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas. Adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat. Hal ini didasari bahwa kecenderungan masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online.

Pemerintah Kota Palu sendiri, menjadikan Pelayanan publik menjadi misi penting dalam peningkatan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan. Pemerintah Kota Palu ingin mewujudkan dan bertekad untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. DPMPTSP merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di Kota Palu, yang meliputi layanan perizinan dan berusaha. Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota Palu yang terkandung dalam PERDA Kota Palu Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu memberikan pelayanan perizinan berusaha bagi masyarakat yang ingin mengurus perizinan, dan pelayanan perizinan ini terbagi atas pelayanan perizinan dan non- perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu memberikan pelayanan yang sangat beragam untuk masyarakat jika melihat dari jenis- jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan Dan dalam memberikan pelayanan- pelayanan yang ada tersebut, haruslah memperhatikan dan memberikan suatu kualitas dalam pelayanannya agar terciptanya pelayanan yang baik dan optimal serta masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

Namun, pada kenyataannya diperoleh fakta dari hasil wawancara dan data yang didapatkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu masih belum diketahui apakah berkualitas dan perlu ditingkatkan lagi atau tidak. Hal ini tentunya berdampak kepada kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. Dari hasil wawancara yang didapatkan melalui informan kepala bidang pelayanan Perizinan Berusaha didapatkan bahwasannya Dinas Penanaman Modal Dan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu masih kurang maksimal dalam pelayanannya terlihat dari beberapa permasalahan baik itu internal maupun eksternal yaitu kemampuan aparat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dan cepat belum sepenuhnya maksimal, karena

tidak adanya kesesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu dengan pelayanan yang diberikan, yang mengakibatkan masyarakat atau pemohon menunggu dalam waktu yang tidak tentu. Sehingga menyebabkan pelayanan perizinan terkesan menjadi lamban dan bahkan melebihi dari waktu yang telah ditentukan. Masyarakat juga yang kurang memahami alur proses perizinan secara online (Online Single Submission) OSS yang diatur dalam PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik. Kemudian juga, aparat yang menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat selaku pengadu, sepenuhnya belum memahami persoalan atau masalah secara teknis, termasuk dalam penyelesaiannya, karena aparat yang menerima pengaduan permasalahan Persetujuan Pembangunan Gedung/ PBG, tidak dapat menyelesaikan komplain tersebut secara individu, tetapi terlebih dahulu harus berkomunikasi dengan dinas teknis yaitu Dinas Penataan Ruang dan Pertanahan/ DPRP yang menangani Persetujuan Pembangunan Gedung/ PBG. Dan dari data Indeks Kepuasan Masyarakat/ IKM yang didapatkan menghasilkan hasil yang berbeda.

Berdasarkan dari hasil penelitian nantinya penulis akan membahas hal tersebut dalam bentuk skripsi yang berjudul “ **KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PALU**”

1.2 Kesenjangan Masalah

Pelayanan perizinan yang baik, seharusnya bisa memanfaatkan waktu dalam pelaksanaannya. Namun, apabila dalam jalannya pelayanan melebihi waktu yang telah ditentukan hal tersebut menjadi salah satu kelalaian yang erat hubungannya dengan pegawai. Performa pegawai harus bisa mengatasi jenis kelalaian ini. Dalam pelayanannya, pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus bisa mengatasi masalah tersebut. Maka dari itu dibutuhkan pegawai yang berkompeten dan juga terlatih agar tidak menimbulkan permasalahan terkait pelayanan. Menurut data dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu terkait jumlah pegawai dengan jumlah sebanyak 36 orang Pegawai Negeri Sipil dan 24 orang pegawai kontrak yang mana dengan jumlah personil yang terbatas tersebut belum bisa dipastikan bahwa seluruh pegawai memiliki kompetensi yang sama pada bidang administrasi baik itu karena kurangnya pelatihan dan sebagainya. Sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas dan performa suatu organisasi dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang diemban. Dilihat dari permasalahan yang dihadapi DPMPTSP Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada user, dapat dikatakan bahwa jumlah pegawai yang ada di DPMPTSP belum semuanya mengikuti diklat dan pelatihan, dan apalagi kita melihat bagaimana beban kerja pegawai lainnya yang tentunya berbeda beda . Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Neni Anira Sapitri, Handayani (2020) Efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Berjalan cukup efektif dalam segi pelayanan namun terdapat kendala dari masyarakat sebagai pemohon tidak melengkapi syarat yang diajukan sehingga mengakibatkan proses pembuatan IMB tidak berjalan sesuai dengan waktu Yang telah ditentukan, serta masyarakat masih kurang efektif dalam mencari informasi mengenai prosedur pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan (Handayani, 2020).

Faroby, Balqis Afdiradana (2018) Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang). Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa tujuan dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Malang adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan melihat proses, persyaratan serta sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan(Faroby, 2018).

Muhammad Farid Raihan (2022) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak Provinsi Riau. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berkualitas. Hal tersebut terbukti dari indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang kurang baik seperti bukti fisik berupa kemudahan proses pelayanan dan kurangnya sumber daya manusia berupa kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan masih kurang(Muhammad Farid Raihan, 2022).

Misra Sari (2019) Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba belum cukup baik(Sari, 2019).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian yang terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yakni penelitian yang membahas mengenai efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB). Penelitian tersebut tentunya berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan dimana terdapat perbedaan lokasi penelitian, fokus penelitian yang berbeda, dan juga permasalahan yang dibahas berbeda dari hasil penelitian nantinya.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini mengetahui kualitas pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah , untuk mengetahui upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dalam mengatasi permasalahan peningkatan kualitas pelayanan perizinan berusaha.

II. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah(Moleong, 2017). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk 1990 dalam buku berdasarkan Bukti Fisik , Keandalan, Daya Tanggap ,Jaminan dan Empati (Hardiyansyah., 2011).

Informan pada penelitian ini terdapat 20 informan. Sumber data dalam penelitian ini ada 2 yaitu sumber data Primer dan Sumber data Sekunder(Simangunsong, 2016) . Peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara (interview), observasi (observation) dan dokumentasi (taking notes) dalam pelaksanaan penelitian(sugiyono, 2016). Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik triangulasi yaitu Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik danTriangulasi Waktu(Sugiyono, 2011).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu

Kualitas pelayanan dalam suatu instansi publik bertujuan agar terwujudnya efektivitas, efisiensi atau meningkatnya kinerja instansi publik secara keseluruhan. Teknologi informasi sangat menunjang untuk melakukan pengolahan data, terutama data yang bersifat interaktif,

rutin, dan dapat dioperasikan dengan perangkat computer. Dalam rangka interaksi dengan masyarakat, swasta, maupun interaksi antar instansi pemerintah, teknologi informasi akan mampu mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi untuk mekanisme pelayanan publik sehari-hari.

1. *Tangible* (Berwujud)

Kemudahan proses dan kedisiplinan dalam proses pelayanan merupakan suatu perwujudan dari pelayanan yang mampu membuat masyarakat menjadi simpati terhadap pelayanan tetapi adanya kendala masyarakat dalam memahami layanan OSS, untuk itu pihak DPMPTSP Kota Palu memberikan perhatian lebih kepada masalah tersebut dan berpenampilan yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai. Seperti yang dikatakan oleh informan diatas, sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Palu harus ditingkatkan lagi terutama komputer dan leptop yang menjadi alat bantu pelayanan.

Bahwa kemudahan proses pelayanan yang telah dibuat dan diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yaitu pelayanan online OSS ini masih belum banyak diketahui oleh masyarakat dalam penggunaannya karena kurangnya pengetahuan dalam menggunakannya. Pengamatan yang dilakukan peneliti mengenai dimensi Tangible (berwujud) belum cukup memuaskan. Hal ini bisa dilihat bagaimana masyarakat belum cukup memahami penggunaan layanan OSS di DPMPTSP Kota Palu. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan juga belum maksimal dikarenakan pegawai masih kurang perhatian terhadap masyarakat untuk mensosialisasikan pengaturan OSS ini. Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat, penampilan petugas, kemudahan proses pelayanan dan kedisiplinan proses pelayanan merupakan salah satu hal terpenting untuk mengukur kualitas pelayanan dalam suatu pelayanan namun terdapat kendala berupa kurang pahamnya masyarakat terhadap layanan OSS tersebut.

2. *Realibility* (Kehandalan)

DPMPTSP Kota Palu memiliki standar pelayanan yang sudah jelas sesuai dengan prosedur mekanisme alur pelayanan perizinan melalui layanan OSS tetapi terkadang permohonan perizinannya lama terbit karena ketidaksesuaian prosedur yang ditetapkan DPMPTSP dengan yang dijalankan sehingga mengakibatkan pelaku usaha menunggu dalam waktu yang tidak tentu /pasti. ada beberapa oknum pegawai yang masih tidak cermat dalam melayani masyarakat yang sebagai pelaku usaha meskipun tidak sebanding dengan pegawai yang sudah tepat dan cermat melayani para pelaku usaha.

Pengamatan peneliti mengenai dimensi Realibility (Kehandalan) ini diperoleh bahwa standar pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palu sudah jelas dan sudah sesuai prosedur mekanisme alur pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palu. Dan juga ada beberapa pegawai yang sudah cukup tua kesulitan untuk menggunakan alat bantu perizinan dan ini bisa mengakibatkan lambannya proses pelayanan tersebut. hasil observasi dan wawancara di atas dapat diketahui mengenai standar pelayanan yang akurat serta memberikan pelayanan dengan memuaskan kepada masyarakat untuk menentukan kualitas pelayanan belum baik karena dilihat dari wawancara sebelumnya mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sesuai dikarenakan masih ada pegawai yang terlambat datang ke kantor sehingga masyarakat yang melakukan permohonan perizinan menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan

3. *Responsiveness* (Tanggapan)

Responsiveness(Tanggapan) merupakan kerelaan aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menanggapi setiap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan Terkait dengan pelayanan perizinan yang diberikan oleh

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palu. Selain itu berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Dengan kata lain bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampain informasi yang jelas. Dalam penelitian ini tanggapan yaitu Merespon Setiap Pelanggan Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, serta Respon keluhan pelanggan.

bahwa pegawai DPMPTSP Kota Palu selalu berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik dengan merespon masyarakat yang mengurus perizinan bahkan serta berusaha membuat masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tanggapan dalam merespon masyarakat sudah sangat baik. DPMPTSP Kota Palu berusaha semaksimal mungkin untuk selalu memberikan pelayanan dengan baik dengan merespon masyarakat yang mengurus permohonan perizinan berusaha bahkan juga berusaha membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu sebuah pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan pegawai-pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pegawai. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan ini sangat penting pada jasa pelayanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana masyarakat akan merasa nyaman dan terjamin. Assurance (Jaminan) ini memiliki dimensi-dimensi yang menjadi standar suatu kualitas pelayanan itu sendiri yang terdiri dari :ketepatan waktu pelayanan, Kepastian biaya dalam pelayanan dan Kualitas dalam pelayanan.

ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan itu sangatlah penting dan semua jenis pelayanan yang ada di DPMPTSP sudah mempunyai jangka waktu yang telah ditentukan, akan tetapi terkadang jangka waktu yang telah ditentukan bisa melebihi itu karena ketidaksesuaian SOP yang ada di DPMPTSP Kota Palu dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Biaya pelayanan dalam pengurusan perizinan berusaha tidak dipungut biaya sedikit pun oleh pegawai DPMPTSP Kota Palu.

Ketepatan waktu pelayanan itu sudah sesuai standar namun terkadang waktu yang dijanjikan oleh pegawai masih lewat dari yang ditetapkan mulai dari eror pada sistemnya karena sarana komputer yang kurang baik dan terjadi keterlambatan di DPMPTSP karena harus terlebih dahulu berkomunikasi dengan dinas teknis yaitu dinas penataan ruang dan pertanahan (DPRP) yang menangani persetujuan bangunan Gedung (PBG). kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kota Palu. Dari pengamatan peneliti mengenai jaminan dan kepastian dalam pelaksanaan pelayanan belum maksimal dikarenakan masalah teknis berupa hambatan komputer mati dan jaringan internet lambat. Selanjutnya kepastian biaya sudah sesuai dan tidak pungut biaya.

Ketepatan waktu dalam pelayanan masih kurang optimal karena tidak adanya kesesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan kepastian biaya dalam pengurusan permohonan perizinan untuk menentukan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP yang dilihat dari hasil wawancara sebelumnya dapat dikatakan baik karena dalam permohonan perizinan tidak memungut biaya sepersen pun dan ada beberapa jenis permohonan perizinan yang memungut biaya.

5. Empathy (Empati)

Sikap pegawai dalam melayani sudah sangat bagus dan ramah serta para pegawai memberikan kemudahan akses kepada para pelaku usaha. Namun, lain halnya dengan salah

satu informan masyarakat yang bernama Bapak Rohandi pada hari Rabu 12 Januari 2023 terkait sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang menyatakan bahwa “ Saya melihat ada beberapa oknum pegawai yang kurang profesional dalam melayani pelaku usaha, dimana para oknum pegawai tersebut membeda – bedakan dalam artian mereka mendahulukan kerabat – kerabatnya yang mengurus perizinan disana”.

Pengamatan peneliti mengenai empati pegawai kepada masyarakat dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik akan tetapi ada pegawai yang masih mendahulukan masyarakat dikarenakan keluarganya yang hendak mengurus perizinan. Selanjutnya dalam proses pelayanan tidak ada melayani dengan diskriminasi kepada masyarakat. Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa keadilan pegawai dan melayani tanpa membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palu karena untuk mendapat kualitas pelayanan baik, pegawai harus adil, memberikan kemudahan akses dan melayani tanpa membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Faktor Penghambatan Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu

Terdapat faktor penghambat yang penulis temui di lapangan dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu berupa :

- a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti komputer yang sudah tidak baik untuk digunakan yang sangat mempengaruhi proses pelayanan dan untuk ruang tunggu pelayanan di kantor tersebut juga tergolong kecil.
- b. Sumber daya aparatur yang belum semua mengikuti pengajaran dan pelatihan (diklat) sehingga bisa membuat proses pelayanan menjadi terhambat karena tidak semua pegawai dapat menggunakan sistem terutama sistem berbasis elektronik *online OSS*.
- c. Kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam memahami prosedur pelayanan perizinan berbasis elektronik *online oss*.

3.3 Upaya Yang Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu

Terdapat upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu berupa :

- a. Pengadaan sarana dan prasarana berupa pengajuan penambahan komputer agar menunjang pelayanan yang baik dan optimal.
- b. Melakukan pengajaran dan pelatihan (diklat) bagi para pegawai agar para pegawai bisa dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelaku usaha.
- c. Sosialisasi tentang pelayanan *online oss* kepada masyarakat yang masih belum memahami alur proses perizinan *online oss* tersebut.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 3 indikator yang terpenuhi yaitu indikator kehandalan, responsiveness dan empati. Dan untuk indikator yang kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi yaitu indikator *tangible* (berwujud) disebabkan adanya hambatan/ masalah seperti ruangan pelayanannya tergolong kecil dan komputer yang kurang memadai sehingga terkadang menyulitkan proses pelayanan serta jaringan yang terkadang kurang stabil. Kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat juga masih belum optimal karena masyarakat yang kurang memahami pelayanan perizinan berbasis *online OSS*. dan yang kedua yaitu *assurance* (jaminan) disebabkan oleh Hal ketepatan waktu pelayanan yang terkadang pegawai menjanjikan waktunya tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan karena harus

terlebih dahulu berkoordinasi dengan Diknas teknis untuk menunggu hasilnya. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu terus dan selalu berupaya mengatasi permasalahan/ hambatan tersebut agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Berbeda dengan penelitian Misra Sari (2019) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba belum cukup baik. Hal tersebut terbukti dari indikator kualitas pelayanan yang kurang baik seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang masih lamban, dan pegawai yang belum sepenuhnya adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian yang penulis bawaan berbeda dengan penelitian Muhammad Farid Raihan (2022) dengan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berkualitas. Hal tersebut terbukti dari indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang kurang baik seperti bukti fisik berupa kemudahan proses pelayanan dan kurangnya sumber daya manusia berupa kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan masih kurang. Faroby, Balqis Afdiradana (2018) Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa tujuan dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan melihat proses, persyaratan serta sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan sama dengan penelitian penulis pada indikator *assurance* (jaminan) disebabkan oleh Hal ketepatan waktu pelayanan yang terkadang pegawai menjanjikan waktunya tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan karena harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Diknas teknis untuk menunggu hasilnya. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu terus dan selalu berupaya mengatasi permasalahan/ hambatan tersebut agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik .

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data tentang kualitas pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu sudah berkualitas tetapi masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi yang dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu sebagai berikut :

1. Menurut analisis peneliti secara umum kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu sudah bisa dikatakan baik dilihat dari lima indikator dari teori Zeithaml dalam buku Hardyansyah (2011) yang digunakan. Terdapat 3 indikator yang terpenuhi yaitu indikator kehandalan, *responsiveness* dan empati. Dan untuk indikator yang kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi yaitu indikator *tangible* (berwujud) disebabkan adanya hambatan/ masalah seperti ruangan pelayanannya tergolong kecil dan komputer yang kurang memadai sehingga terkadang menyulitkan proses pelayanan serta jaringan yang terkadang kurang stabil. Kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat juga masih belum optimal karena masyarakat yang kurang memahami pelayanan perizinan berbasis *online OSS*. dan yang kedua yaitu *assurance* (jaminan) disebabkan oleh Hal ketepatan waktu pelayanan yang terkadang pegawai menjanjikan waktunya tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan karena harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan diknas teknis untuk menunggu hasilnya. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu terus dan selalu berupaya mengatasi permasalahan/ hambatan tersebut agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik.
2. Terdapat faktor penghambat yang penulis temui dilapangan dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu berupa :

- a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti komputer yang suda tidak baik untuk digunakan yang sangat mempengaruhi proses pelayanan dan untuk ruang tunggu pelayanan di kantor tersebut juga tergolong kecil.
 - b. Sumber daya aparatur yang belum semua mengikuti pengajaran dan pelatihan (diklat) sehingga bisa membuat proses pelayanan menjadi terhambat karena tidak semua pegawai dapat menggunakan sistem terutama sistem berbasis elektronik *online OSS*.
 - c. Kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam memahami prosedur pelayanan perizinan berbasis elektronik *online oss*. banyak masyarakat yang masih kebingungan tentang prosedur tersebut.
3. Terdapat upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu berupa :
- a. Pengadaan sarana dan prasarana berupa pengajuan penambahan komputer agar menunjang pelayanan yang baik dan optimal.
 - b. Melakukan pengajaran dan pelatihan (diklat) bagi para pegawai agar para pegawai bisa dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelaku usaha.
 - c. Sosialisasi tentang pelayanan *online oss* kepada masyarakat yang masih belum memahami alur proses perizinan *online oss* tersebut.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data penulis dalam hal observasi, dokumentasi dan wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini. penulis mengharapkan penelitian ini juga menjadi bahan evaluasi kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Faroby, B. A. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)*.
- Handayani, N. A. S. (2020). *Efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UUP STMU YKPN.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Farid Raihan. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak Provinsi Riau*.
- Sari, misra. (2019). *Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba*.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad, dan Ahmad, M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV.Penerbit Qiara Media.

Simangunsong, F. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. Alfabeta.
sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. alfabeta.
Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. alfabeta.

