

# KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH TENGAH PROVINSI ACEH

RAJA PAHLAWAN

NPP 30.0034

Asdaf Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: [rajact27@gmail.com](mailto:rajact27@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Mesy Faridah Hendiyani, S.STP., MPA

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Public service is an effort to carry out activities in terms of fulfilling human rights which are very necessary and must be fulfilled as a government for the community as stated in the Preamble to the 1945 Constitution. **Purpose:** . This study aims to identify and describe the quality of one- stop integrated services at the Central Aceh District DPMPTSP and describe the inhibiting factors and efforts made to overcome obstacles in improving the quality of one-stop integrated services at the Central Aceh District DPMPTSP. **Method:** This research is a qualitative research with an inductive approach. Using a sampling technique, namely probability sampling with a snowball sampling procedure to determine informants, interviews, documentation and observation for data collection and data analysis techniques carried out through data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** . This research is a qualitative research with an inductive approach. Using a sampling technique, namely probability sampling with a snowball sampling procedure to determine informants, interviews, documentation and observation for data collection and data analysis techniques carried out through data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the study using 5 service quality indicators it can be concluded that it has not been said well with data explanations: 1) Tangible (Physical Form) where the existing facilities and infrastructure in the Central Aceh District DPMPTSP still need to be addressed in the sense that they are added according to what is needed by the service including equipment in the service room; 2) Reability, namely the expertise and accuracy of officers at DPMPTSP in serving the community can be said to be good; 3) Responsiveness, namely the responsiveness of Central Aceh District DPMPTSP officers in providing services has been going quite well; 4) Assurance can be said to be quite good because the officers in the Central Aceh District DPMPTSP in terms of ability can be said to be quite good at serving the community; 5) Empathy (Empathy) owned by DPMPTSP officers in Central Aceh Regency in prioritizing the interests of the community is still not going well because there are still several officers who have not been fair in providing service. **Conclusion:** Local government efforts to deal with these inhibiting factors are by implementing technical guidance for admins in application-based financial management, conducting socialization or outreach activities to the community regarding the benefits of paying taxes and improving the management of regional potential in Banggai Regency. **Keywords:** Service Quality, One Stop Service System

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan publik merupakan suatu upaya kegiatan aktivitas dalam hal untuk memenuhi hak asasi manusia yang sangat perlu dan wajib untuk dipenuhi sebagai pemerintah kepada masyarakat seperti yang tercantum pada Pembukaan Undang – Undang Dasar 1945. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang

dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Dengan menggunakan teknik sampling ialah probability sampling dengan prosedur snowball sampling untuk menentukan informan, wawancara, dokumentasi dan observasi untuk pengumpulan data dan teknik analisis data dilaksanakan melalui cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** pelayanan dapat disimpulkan bahwa belum dikatakan baik dengan penjelasan data : 1) Tangible (Bentuk Fisik) dimana sarana dan prasarana yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah masih perlu untuk ditenahi dalam artian ditambah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh dinas termasuk juga seperti peralatan pada ruang pelayanan; 2) Reability (Kehandalan) yakni keahlian dan ketelitian petugas pada DPMPTSP dalam melayani masyarakat dapat dikatakan sudah baik; 3) Resposiveness (Daya Tanggap) yakni daya tanggap petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan pelayanan sudah berjalan cukup baik; 4) Assurance (Jaminan) dapat dikatakan sudah cukup baik karena petugas yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam hal kemampuan dapat dikatakan cukup baik dalam melayani masyarakat; 5) Empathy (Empati) yang dimiliki petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam mengutamakan kepentingan masyarakat masih belum berjalan dengan baik karena masih terdapat beberapa petugas yang belum bersikap adil dalam memberikan pelayanan. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ditampilkan pada bab sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tengah dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (Hardiansyah, 2011:46-47). **Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Suatu negara memiliki peran yang sangat penting dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat negara itu sendiri. Negara juga memiliki tujuan dimana salah satu di antaranya adalah untuk kesejahteraan umum, sebagaimana yang di amanatkan oleh UUD 1945. Masyarakat dapat di katakan sejahtera apabila masyarakat dapat dengan mudah untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan administrasi pemerintahan. Serta untuk dapat mencapai hal itu, negara perlu untuk melaksanakan fungsi pelayanan (Ardinata, 2020).

Pelayanan publik merupakan suatu upaya kegiatan aktivitas dalam hal untuk memenuhi hak asasi manusia yang sangat perlu dan wajib untuk dipenuhi sebagai pemerintah kepada masyarakat yang tinggal dan hidup di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Masyarakat sangat membutuhkan adanya pelayanan publik dari berbagai aspek yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka untuk ketertiban administrasi masyarakat. Ada pun dalam hal untuk memenuhi suatu kepentingan hak asasi manusia sebagai suatu hal dan kewajiban oleh Pemerintah Indonesia tercantum pada alinea keempat Pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 yaitu Pemerintahan Negara Republik Indonesia berkewajiban untuk melindungi, mencerdaskan dan mensejahterakan segenap bangsa Indonesia serta segala tumpah darah Indonesia. Salah satu pelayanan yang baik adalah negara dalam hal ini pemerintah mampu untuk memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan – pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

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

Berdasarkan informasi yang diterima oleh penulis, Jumlah pegawai (PNS) pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah sampai dengan tahun 2020 sebanyak 37 orang. Untuk sarana dan prasarana yang dimiliki belum terpenuhi dikarenakan terbatasnya sumber pembiayaan yang dimiliki untuk kelancara pelaksanaan tugas-tugas serta masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang bagaimana cara untuk mengurus urusan pelayanan administrasi di bidang perizinan. Berdasarkan latar belakang inillah kemudian penulis tertarik untuk melaksanakan

penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh”.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian Sutriani (2021), Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sutriani adalah strategi pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Terdapat tiga indikator dalam pelayanan di antaranya strategi organisasi sudah baik dapat diamati dari metode perumusan strategi memadukan antara visi misi serta hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan, strategi program belum sesuai yg diharapkan, strategi pendukung sumber daya sudah sesuai. Evi Setyowati (2017), Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Evi Setyowati adalah manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat belum berjalan secara utuh disebabkan masih terdapat bermacam kendala dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Amalia Ramadanti Ritonga (2019), Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Amalia Ramadanti Ritonga adalah Reformasi administrasi merupakan usaha yang dilakukan secara sadar dan terstruktur dalam memindahkan serta memperbaiki susunan, tata cara serta perilaku organisasi. DPMPTSP dalam menjalankan reformasi administrasi melakukan beberapa perubahan yaitu perubahan struktur organisasi, perubahan prosedur dan perubahan perilaku birokrasi. Rizki Pratiwi dkk (2020), Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Rizki Pratiwi dkk adalah DPMPTSP Kota Palembang sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dari indikator kinerja terutama dari segi kualitas pelayanan, responsibilitas dan akuntabilitas. Meskipun demikian masih perlu di tingkatkan terutama dibidang produktivitas dan responsivitas.

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

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penulis yaitu terletak pada Pada Penelitian Sutriani berfokus pada strategi pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Barru. Pada Penelitian Evi Setyowati berfokus pada manajemen yang ada didalam pelayanan terpadu satu pintu dan mengambil lokasi pada Kota Administrasi Jakarta Barat. Pada penelitian Amalia Ramadanti Ritonga fokus penelitiannya yaitu reformasi administrasi pelayanan publik dan lokasi penelitian berada pada Kabupaten Batu Bara. Kemudian pada penelitian Rizki Pratiwi, dkk penelitiannya cenderung ke kinerja pelayanan serta mengambil lokasi penelitian di DPMPTSP Kota Palembang. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti berfokus pada kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis mampu menentukan teori yang akan diterapkan dalam penelitian yang akan dilakukan.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah.

## **II. METODE**

Menurut Nurdin dan Hartati (2019: 13) mengatakan cara dalam menyelesaikan suatu masalah dan menemukan jawaban dari permasalahan yang ditemukan secara ilmiah disebut penelitian. Penelitian memakai teknik berpikir introspektif, berpikir secara ilmiah pada metode yang sesuai dengan maksud dan sifat penyelidikan. Peneliti ialah instrumen penting, metode

akumulasi data dilaksanakan berdasarkan triangulasi (observasi, wawancara, dokumentasi) dan bahan yang diperoleh mengarah ke kualitatif juga dalam menganalisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian bersifat agar mengetahui makna, mengetahui keunikan, membangun fenomena, serta mendapatkan hipotesis.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah mengacu pada rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu, apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu serta apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu dengan menggunakan teori Parasuraman dkk (Hardiansyah, 2011 : 46-47).

#### 3.1 Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kualitas pelayanan dalam sebuah instansi pemerintahan sangatlah penting di perhatikan dalam melayani masyarakat. Sebuah kualitas pelayanan akan mampu untuk mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan dan dapat dikategorikan sebagai kualitas yang baik atau buruk. Baik atau buruknya sebuah pelayanan yang di berikan oleh instansi atau dinas tergantung bagaimana instansi atau dinas tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menyangkut dengan bagaiman kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh maka peneliti telah mengumpulkan informasi — informasi yang di peroleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan selamata penelitian yang bertempat pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah terkait dengan kualitas pelayanan terpadu satu pintu.

##### a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Tangible merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang menjadi patokan mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, tangible merupakan salah satu bagian yang dapat diperhatikan langsung oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah. Sebuah kualitas pelayanan dapat serta mampu dinilai oleh masyarakat melalui indra penglihatan. Apabila sarana maupun alat fisik di dinas sudah memadai maka dapat mempengaruhi persepsi masyarakat karena apabila sarana sudah memadai maka dapat dikatakan keinginan masyarakat juga tinggi terhadap saran tersebut. Pada penelitian ini, tangible yang diukur yaitu pada sarana dan prasarana yang terdapat pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah. Berdasarkan data diatas terdapat beberapa penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan di antaranya penambahan komputer yang awalnya hanya berjumlah 18 menjadi 25 komputer, laptop yang awalnya berjumlah 4 unit menjadi 8 unit, kamera digital dari 1 unit menjadi 2 unit, speedy dari 1 unit menjadi 2 unit, meja kerja dari 30 unit menjadi 40 unit, kursi kerja 40 unit menjadi 55 unit, genset 1 unit menjadi 2 unit, kursi tunggu atau mebel kayu dari unit menjadi 4 unit dan meja komputer dari 4 unit menjadi 6 unit. Masyarakat juga menilai pada bagian ruang tunggu di DPMPTSP yang sudah baik serta dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menunggu, serta beberapa fasilitas yang dapat membuat masyarakat lebih nyaman apabila sedang menunggu giliran untuk mengurus perizinan dan non perizinan. Sarana dan prasarana yang ada pun mengalami perkembangan dan penambahan fasilitas hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar berjalan dengan maksimal.

##### b. *Reability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan keahlian pemberi layanan dalam memberikan pelayanan berdasarkan apa yang disepakati secara cermat dan dapat dimengerti. Dasar kehandalan harusnya bersifat absolut dalam memberikan pelayanan dikarenakan masing-masing masyarakat pasti membutuhkan pelayanan yang aktif dan akurat. Maka dari itu, pelayanan perizinan yang di berikan kepada masyarakat sudah sesuai keinginan masyarakat dimana ketetapan waktu dan semua pelayanan yang diberikan bagi masyarakat tidak ada satupun

kesalahan. Dasar kehandalan harusnya bersifat absolut dalam memberikan pelayanan dikarenakan masing-masing masyarakat pasti membutuhkan pelayanan yang aktif. Penelitian ini memfokuskan kehandalan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dalam mengatasi permintaan perizinan berdasarkan batas waktu yang telah ditetapkan, Kepastian dan ketetapan waktu adalah bagian yang penting untuk pengurusan. Dari hasil observasi serta wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa untuk kehandalan yang dimiliki oleh petugas DPMPSTP baik dari segi kemampuan, kecermatan dan konsistensi pegawai tugas cukup baik dan sesuai dengan SOP yang ada pada dinas. Selanjutnya DPMPSTP juga ingin meningkatkan kompetensi pegawai melalui diklat agar kiranya pegawai dapat dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

### **c. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness yang akan dibahas yaitu kesediaan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) dalam melayani setiap masyarakat yang melaksanakan permohonan perizinan berkaitan dengan pelayanan perizinan yang diberikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tengah. Adapun hal yang berkaitan dengan respon aparat untuk melayani masyarakat serta dapat membantu masyarakat untuk mengatasi masalah dan memberikan solusi yang baik. Dalam hal ini bahwa ada dorongan aparat untuk dapat merespon para pemohon serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat disertai penyajian data yang jelas. Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini ialah kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat, keahlian aparat dalam mengatasi kendala yang dihadapi serta keahlian aparat untuk melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara di atas petugas dapat merespon dengan baik kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Pegawai terus mencatat di buku arsip serta langsung memverifikasi data yang ada. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan wawancara di atas harus semaksimal mungkin dan untuk proses permohonan perizinan maksimal 3 hari selesai apabila tidak ada kendala aplikasi dan jaringan. Kepala DPMPSTP Kabupaten Aceh Tengah terus mengingatkan petugas mengenai betapa pentingnya melayani masyarakat yang datang ke kantor. Kepala dinas juga selalu mengatakan bahwa sebagai Aparatur Sipil Negara yang memang bertugas melayani masyarakat harus memiliki kemauan yang tinggi dari hati dan bergerak melayani karena pelayanan yang terbaiklah yang harus diberikan kepada masyarakat. Hasil observasi dan wawancara di atas dapat disampaikan bahwa kesiapan petugas dalam merespon permohonan masyarakat, kesiapan petugas dalam mengatasi kendala dan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik. Petugas mampu merespon baik kepada masyarakat serta petugas juga mampu untuk mengatasi masalah dan memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang melakukan permohonan perizinan.

### **d. Assurance (Jaminan)**

Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan, keahlian serta karakter yang dapat diyakini oleh pegawai, bebas dari resiko serta keragu-raguan. Jasa pelayanan ini sangat diperlukan sebagai jaminan untuk meningkatkan kepercayaan yang tinggi bagi masyarakat dikarenakan masyarakat akan merasa tenteram dan terjamin. Dalam penelitian ini jaminan yang dimaksud ialah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan serta jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa terdapat sebagian dari masyarakat tidak puas dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan padahal sudah tertera di dinding ruang pelayanan jangka waktu yang ditentukan. Dapat diketahui bahwa dalam melakukan permohonan perizinan sudah menggunakan aplikasi. Petugas tersebut mengatakan bahwa jaringan kurang stabil dan menghambat waktu pengerjaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat menentukan kualitas pelayanan perizinan di DPMPSTP Kabupaten Aceh Tengah. Ketetapan waktu penyelesaian permohonan perizinan di DPMPSTP dapat dikatakan belum baik dikarenakan banyak faktor seperti, jaringan kurang stabil. Sedangkan jaminan biaya dalam pengurusan

permohonan perizinan sudah dapat dikategorikan dengan baik dikarenakan dalam permohonan perizinan tidak mengeluarkan biaya sepeser apapun dan juga memiliki beberapa jenis perizinan yang memerlukan biaya.

#### **e. *Empathy* (Empati)**

Empati adalah kepedulian yang dilakukan secara pribadi maupun individu atas pemakai layanan dengan menempatkan dirinya pada kondisi yang dilakukan pengguna layanan. Dalam melakukan pelayanan perizinan perlu diperhatikan empati yang maksimal supaya masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini empati yang dimaksud adalah pelayanan yang adil/tidak diskriminatif serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan santun. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagian oknum petugas masih belum bersikap adil dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Padahal sikap adil/tidak diskriminatif merupakan penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai petugas juga ada yang sibuk dengan urusannya sendiri sehingga membuat beberapa masyarakat harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan dari petugas. Sedangkan untuk keramahan petugas sudah baik dikarenakan hasil wawancara masyarakat mengatakan bahwa petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

### **3.2 Faktor Penghambat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Dalam hal ini penulis dapat melihat salah satu penyebab masalah di dalam kualitas pelayanan terpadu satu pintu ialah jaringan kurang stabil, jumlah sumber daya manusia yang masih kurang dan sarana prasarana yang belum memadai. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Bapak T. Alaidinsyah, SE., MM pada tanggal 13 Januari 2023 mengatakan bahwa “Secara umum sarana dan prasarana belum memadai dan juga sumber daya manusia masih kurang. Sarana dan prasarana serta kurangnya sumber daya manusia juga memperlambat proses perizinan.” Kemudian hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tanggal 13 Januari 2023 mengatakan bahwa Sarana dan prasarana kalau untuk sekarang belum bisa dibilang memadai dan sistem proses permohonan sudah menggunakan aplikasi jadi jaringan dari aplikasi tersebut kadang tidak stabil dan menghambat proses permohonan perizinan. Kendala seperti ini sering didapati dalam proses pelayanan. Hal ini juga diperkuat berdasarkan wawancara Kepala Bidang Penanaman Modal pada tanggal 13 Januari 2023 mengatakan bahwa : Selama ini masalah sarana dan prasarana, sumber daya manusia serta jaringan kurang stabil. Ketiga faktor tersebut masih menjadi masalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan masalah tersebut dapat mengurangi kriteria atau syarat kualitas pelayanan yang baik. Selama ini sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam proses permohonan perizinan. Apalagi ditambah sistem permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah sudah menggunakan aplikasi berarti memerlukan jaringan yang bagus untuk menunjang penggunaan aplikasi tersebut. Faktor tersebut masih belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu dikarenakan masih banyak sarana dan prasarana yang belum memadai serta jumlah Sumber Daya Manusia yang masih kurang. Tetapi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan berusaha memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat supaya proses permohonan berjalan dengan lancar.

### **3.3 Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu hal yang penting dalam menunjang pelayanan yang baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Apabila pelayanan telah terpenuhi dengan baik maka masyarakat pun merasa puas. Kualitas pelayanan publik memerlukan beberapa syarat untuk mencapai syarat tersebut.

Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga memiliki sejumlah permasalahan yang harus diatasi yaitu sarana dan prasarana belum memadai, dan jumlah sumber daya manusia yang kurang. Adapun hasil wawancara Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Bapak T. Alaidinsyah, SE., MM pada tanggal 16 Januari 2023 mengatakan bahwa : Upaya yang dilakukan yaitu memanfaatkan pegawai struktural yang , pada tanggal 16 Januari 2023 mengatakan bahwa “Banyaknya upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan itu salah satunya meminta bantuan juga kepada pemerintah terkait sarana dan prasarana serta anggaran yang belum terpenuhi. Upaya yang ada agar mampu membantu kualitas pelayanan yang ada.” Jika kita lihat dari hasil wawancara diatas bahwa sarana dan prasarana serta jumlah sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam menunjang kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Banyaknya usaha yang dijalankan seperti memanfaatkan pegawai struktural yang ada dan membantu mengcover pekerjaan yang belum tertangani serta meminta bantuan kepada pemerintah terkait anggaran, sarana dan prasarana, sumber daya manusia. Upaya tersebut dilakukan agar kualitas pelayanan terpadu satu pintu mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang baik bagi masyarakat yang melakukan permohonan perizinan.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Selama ini sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam proses permohonan perizinan. Apalagi ditambah sistem permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah sudah menggunakan aplikasi berarti memerlukan jaringan yang bagus untuk menunjang penggunaan aplikasi tersebut. Faktor tersebut masih belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu dikarenakan masih banyak sarana dan prasarana yang belum memadai serta jumlah Sumber Daya Manusia yang masih kurang. Tetapi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan berusaha memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat supaya proses permohonan berjalan dengan lancar. Keahlian petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah perihal memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan yang ditentukan yaitu akurat dan terpercaya. Daya tanggap petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan pelayanan sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemauan petugas dalam melayani masyarakat, kesiapan petugas dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat dan kemauan petugas untuk menanggapi keluhan — keluhan yang ada pada masyarakat. Pada *assurance* dapat dikatakan sudah cukup baik karena petugas yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam hal kemampuan dapat dikatakan cukup baik dalam melayani masyarakat. Kemudian untuk kesopanan petugas dalam melayani masyarakat juga baik karena setiap petugas selalu ramah dan harmonis dalam memberikan pelayanan. Empati yang dimiliki petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam mengutamakan kepentingan masyarakat masih belum berjalan dengan baik karena masih terdapat beberapa petugas yang belum bersikap adil dalam memberikan pelayanan atau dapat dikatakan berbeda — beda masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dijelaskan yaitu pemberian pelayanan. Perbedaan dengan penelitian sutriani adalah Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sutriani adalah strategi pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Terdapat tiga indikator dalam pelayanan di antaranya strategi organisasi sudah baik dapat diamati dari metode perumusan strategi memadukan antara visi misi serta hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan, strategi program belum sesuai yg diharapkan, strategi pendukung sumber daya sudah sesuai. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Evi Setyowati adalah manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat belum berjalan secara utuh disebabkan masih terdapat bermacam kendala dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ditampilkan pada bab sebelumnya tentang

Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tengah dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (Hardiansyah, 2011:46-47) dapat disimpulkan bahwa belum dikatakan baik dengan penjelasan data sebagai berikut : a. *Tangible* (Bentuk Fisik) Sarana dan prasarana adalah bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa layanan sesuai dengan pemanfaatan yang dapat dirasakan dan diterima bagi orang yang memerlukan pelayanan serta merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah terus di penuhi oleh dinas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat namun masih perlu untuk dibenahi dalam artian ditambah sesuai dengan yang dibutuhkan. Akan tetapi, secara umum sudah dapat dikatakan baik karena sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat. *Reability* (Kehandalan) Keahlian petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah perihal memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan yang ditentukan yaitu akurat dan terpercaya. DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah juga terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui diklat- diklat yang ada agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan profesional. Keahlian dan ketelitian petugas pada DPMPTSP dalam melayani masyarakat dapat dikatakan sudah baik. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Daya tanggap petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan pelayanan sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemauan petugas dalam melayani masyarakat, kesiapan petugas dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat dan kemauan petugas untuk menanggapi keluhan — keluhan yang ada pada masyarakat. *Assurance* (Jaminan) Pada *assurance* dapat dikatakan sudah cukup baik karena petugas yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam hal kemampuan dapat dikatakan cukup baik dalam melayani masyarakat. Kemudian untuk kesopanan petugas dalam melayani masyarakat juga baik karena setiap petugas selalu ramah dan harmonis dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya untuk kepercayaan kepada petugas juga cukup baik karena tidak adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas dalam hal permohonan yang diajukan oleh masyarakat akan tetapi ada beberapa perizinan yang memang memerlukan biaya. Kemudian untuk jaminan ketepatan waktu pada pelayanan yang diberikan belum dikatakan baik karena masih terdapat beberapa faktor yang menghambat seperti jaringan yang terkadang kurang baik dan stabil sehingga memperlambat proses pelayanan yang diberikan. *Empathy* (Empati) Empati yang dimiliki petugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Tengah dalam mengutamakan kepentingan masyarakat masih belum berjalan dengan baik karena masih terdapat beberapa petugas yang belum bersikap adil dalam memberikan pelayanan atau dapat dikatakan membeda — bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dijelaskan yaitu pemberian pelayanan. Selanjutnya ada juga petugas yang masih sibuk dengan urusannya sendiri pada saat ada masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan akan tetapi terdapat juga beberapa petugas yang selalu bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus permohonan perizinan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Untuk meningkatkan pelayanan maka di butuhkan penambahan sarana dan prasarana kantor seperti komputer dan wifi. Sehingga pegawai dapat mempercepat proses pelayanan dan masyarakat pun merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas harus mampu memberikan kepastian waktu kepada masyarakat yang akan melakukan permohonan perizinan Pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat agar dalam proses pelayanan permohonan perizinan berjalan dengan semestinya.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ardinata, M. (2020). Tanggung Jawab Negara terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (HAM). *Jurnal HAM*, 11 (2), 319-332. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.319-332> Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang. *Jurnal Teori Dan Praktek Administrasi Publik*, IV(1), 13–19.
- Amalia Ramadanti Ritonga (2019), Reformasi Adminidtrasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.
- Evi Setyowati (2017), Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Nurdin, Dkk (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya. Penerbit Media Sahabat Cendekia
- Rizki pratiwi dkk (2020), Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang.
- Sutriani. (2021) Strategi pelayanan terpadu satu pintu di dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kabupaten baru

