

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN MELALUI APLIKASI  
PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU**

Lafinia Annisa

NPP. 31.0073

*Asal Pendaftaran Kota Pekanbaru, Provinsi Riau  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

E-mail: lafiniaannisaaa@gmail.com

Dosen Pembimbing: Dr. Irfan Setiawan S.IP, M.Si

**ABSTRACT**

**Background:** The level of public satisfaction with licensing services at DPMPTSP Pekanbaru City always decreases every year from 2019 to 2022. Where the public satisfaction index in 2019 was 87.61%. In 2020 it fell to 86.62%. Likewise, in 2021 there will be a decrease to 80.94%. Until 2022 there will be a decrease to 78.74%. This indicates that the public is still not satisfied with the online licensing service. **Objective:** This research aims to analyze the quality of public services in the licensing sector through online licensing applications, to identify factors that are obstacles to improving the quality of public services through online licensing applications, as well as analyzing the efforts made by the Pekanbaru City Investment and One-Stop Integrated Services Service in improving quality public services in the licensing sector through the online licensing application at DPMPTSP Pekanbaru City. **Method:** The research method used in this research is a qualitative descriptive method with an inductive approach. The types of data used by the author are primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. **Results:** The results of this research show that online licensing services have been implemented well, although there are still several obstacles, namely inadequate facilities and infrastructure that occurred after the fire disaster and a lack of public understanding regarding information regarding the use of online licensing website facilities. **Conclusion:** The public quality of licensing through online applications at DPMPTSP Pekanbaru City is generally good, except for the Physical Proof of Service indicator. The main obstacle is the lack of post-fire facilities and lack of community understanding. DPMPTSP seeks to improve facilities and infrastructure as well as carry out outreach regarding online services.

**Keywords:** Licensing, Online Service, Quality of Service

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru selalu menurun setiap tahunnya sejak tahun 2019 sampai tahun 2022. Dimana indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2019 sebesar 87,61%. Tahun 2020 turun menjadi 86,62%. Begitu pula pada tahun 2021 terjadi penurunan menjadi 80,94%. Hingga pada tahun 2022 terjadi penurunan menjadi 78,74%. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat masih belum puas atas pelayanan perizinan online tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan *online*,

untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi perizinan *online*, serta menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekanbaru. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Jenis data yang digunakan penulis, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan *online* telah terlaksana dengan baik, meskipun masih ada beberapa hambatan, yaitu sarana dan prasarana yang masih kurang memadai yang terjadi setelah adanya bencana kebakaran dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait informasi terhadap penggunaan fasilitas *website* perizinan *online*. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi online di DPMPTSP Kota Pekanbaru umumnya baik, kecuali pada indikator Bukti Fisik. Hambatan utama adalah kurangnya sarana pasca kebakaran dan kurangnya pemahaman masyarakat. DPMPTSP berupaya meningkatkan sarana dan prasarana serta melakukan sosialisasi terkait pelayanan online.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Layanan Online Perizinan,

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Birokrasi berperan sebagai alat untuk mencapai tujuan ini dengan menyediakan layanan yang efisien, efektif, adil, transparan, dan akuntabel. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Kenyataannya, pelayanan publik sering kali memiliki kendala, terutama dalam hal kualitas. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam model E-Government. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk mematuhi standar pelayanan. Standar ini menjadi panduan untuk menilai kualitas pelayanan dan memastikan bahwa penyelenggara memenuhi kewajiban mereka kepada masyarakat. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dilihat pada Tabel.1.1

**Tabel 1.1.**

#### **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2019 s/d 2022**

No.	Tahun	Tingkat Kepuasan (%)
1	2019	87,61%
2	2020	86,62%
3	2021	80,94%
4	2022	78,84%

*Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru*

Pemerintah terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu contohnya adalah aplikasi perizinan online yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya, masih terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kota Pekanbaru. Hal ini terlihat dari penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahunnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan online di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

## **1.2. Kesenjangan Masalah**

Meskipun DPMPTSP Kota Pekanbaru telah menerapkan aplikasi perizinan online untuk memudahkan masyarakat, terdapat beberapa kesenjangan masalah yang perlu diatasi, yaitu terjadi penurunan IKM yang signifikan dari tahun 2019 hingga 2022, menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan pelayanan perizinan online. Kurangnya dukungan sistem manajemen dan proses kerja yang efektif, terbatasnya menu pelayanan perizinan, kesenjangan kemampuan masyarakat dalam mengakses internet, dan kurangnya sosialisasi aplikasi kepada masyarakat. Ada kesenjangan antara kualitas layanan yang dirasakan masyarakat dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Keterbatasan dan kesiapan sumber daya manusia yang masih kurang untuk mendukung pelayanan yang efektif. Kemampuan masyarakat yang berbeda dalam mengakses internet mengakibatkan terbatasnya pengembangan jangkauan layanan publik. Kesenjangan masalah ini perlu diatasi oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan online dan mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Pendapat Chapman dan Cowdell dalam Rahayu, Juwono dan Rahmayanti (2020), yang menyatakan bahwa pelayanan publik dijalankan oleh institusi-institusi publik yang didirikan dan didanai oleh negara untuk kepentingan negara, dengan cara kenegaraan dan tujuan yang ditentukan secara politis oleh negara, menyoroti pentingnya pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintahan. Urgensi pelayanan publik terletak pada perannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjaga kesejahteraan dan stabilitas sosial. Dengan adanya institusi-institusi publik yang secara khusus dibentuk dan didanai oleh negara, pelayanan publik menjadi sarana untuk memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap layanan dasar, seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Tujuan yang ditentukan secara politis oleh negara menunjukkan bahwa pelayanan publik juga merupakan alat untuk mewujudkan visi dan misi pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Maka dari itu, perlu untuk dapat memahami bagaimana sudut pandangan pelaksanaan pelayanan perizinan yang telah dilaksanakan oleh institusi public daerah lain. Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba oleh Misra Sari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dari Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba masih belum memadai karena pegawai tidak mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih kurang baik. Setiap pegawai memerlukan kemampuan responsif dalam merespons permohonan perizinan dari masyarakat, dan masih ada pegawai yang menunjukkan sikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Penelitian

dengan judul “Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang” oleh Nur Lia Halim Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar (2017). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan perizinan dikantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang dan untuk mengetahui penerapan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pada pelayanan perizinan dikantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. Hasil dari penelitian menyatakan sistem pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) di Kabupaten Enrekang dapat dinilai dari mekanisme pelayanan perizinan dan prinsip-prinsip cepat, mudah, dan biaya ringan. Tanggapan dari masyarakat Kabupaten Enrekang terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh BP2TPM menunjukkan adanya peningkatan dalam pelayanan perizinan di wilayah tersebut, meskipun masih ada kekurangan karena beberapa masyarakat mengeluhkan proses pelayanan melalui sistem perizinan terpadu satu pintu. Penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang” oleh Winda Lestari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Agung Tirtayasa (2017). Penelitian ini bertujuan untuk efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang belum berjalan efektif. Ini disebabkan oleh kualitas layanan perizinan yang belum memuaskan di DPMPTSP Kota Serang. Adapun faktor utama yang menyebabkan tidak efektifnya pelayanan perizinan tersebut adalah kurangnya peningkatan kualitas layanan perizinan karena banyaknya pemohon perizinan yang merasa tidak puas dengan proses layanan perizinan yang mereka terima. Salah satu keluhan yang diajukan adalah bahwa waktu penyelesaian perizinan tidak sesuai dengan Standar Waktu Penyelesaian yang telah ditetapkan. Isnaini Muallidin (2011) “Kebijakan Reorganisasi Perizinan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta” menunjukkan bahwa reorganisasi UPTSA menjadi Dinas Perizinan telah memberi banyak manfaat bagi masyarakat, karena pengurusan izin bisa dilakukan satu pintu dengan sistem terpadu. Sehingga pengurusan izin menjadi efisien dan efektif karena adanya penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan berbasis teknologi informasi.

Antonius Oscar (2022) “Kualitas Pelayanan *Easy* Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau” menunjukkan bahwa *Website Easy* Perizinan Online di Kota Batam sudah cukup baik dan dapat dikatakan berkualitas. Hal ini dilihat dari faktor sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai seperti komputer bagi pengunjung yang bisa digunakan secara mandiri dan Website *Easy Perizinan Online* yang mudah di akses dan dimengerti oleh masyarakat. Perizinan Online, Pengajuan Pembuatan Peraturan khusus berkaitan dengan Website *Easy Perizinan Online*, Melakukan Kerja Sama dengan pihak ahli untuk Penyediaan Jaringan Internet dan server yang baik dan stabil. Subhan Ilham dan Ade (2022) “Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Bengkulu” menyatakan bahwa pelayanan OSS yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu masih membutuhkan evaluasi dalam penerapan system OSS. Factor sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang, jaringan internet, birokrasi dan aspek informasi menjadi berbagai factor yang menjadi kendala dalam pelayanan One Single Submission (OSS) di Provinsi Bengkulu. Eko Prasetio, Isnaini & Adam (2021) “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai” menunjukkan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPTSP Kota Binjai yang diteliti dari dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati) secara keseluruhan dinilai baik tetapi belum optimal.

DPMPTSP diharapkan keberadaan tim teknis meletak di Dinas dan Dinas perlu melakukan sosialisasi tentang penggunaan sistem OSS kepada masyarakat, sehingga masyarakat mampu mendaftarkan perizinannya sendiri dan tidak melalui pihak ketiga/calor. Penelitian Dr. Nuria Siswi Enggarani (2016) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali” menyoroti kualitas pelayanan publik dalam perizinan di PTSP Kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di instansi tersebut sudah cukup memadai namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti transparansi informasi dan kecepatan pelayanan. Meskipun demikian, secara keseluruhan, pelayanan PTSP di Kabupaten Boyolali sudah berada pada jalur yang benar dalam memberikan layanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Shofie Putri Fajrianti (2021) dengan judul “Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan” meneliti dampak dari implementasi Aplikasi Simponie sebagai inovasi pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, terutama dalam hal efisiensi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Aplikasi Simponie memfasilitasi proses perizinan secara lebih cepat dan transparan, sehingga mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Kartika, Nyoman, dan Ella (2020) dengan judul “Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat” mengkaji penerapan e-Government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government telah membawa dampak positif signifikan dalam pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan. Selain itu, penerapan e-Government juga telah membantu dalam pengurangan biaya operasional dan peningkatan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

#### **1.4. Tujuan**

Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik, serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan online di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

#### **1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian terbaru tentang kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi online di DPMPTSP Kota Pekanbaru menonjol dibandingkan penelitian terdahulu dengan fokus pada analisis kualitas layanan menggunakan teknologi digital. Kebaruan utamanya adalah penekanan pada penerapan aplikasi perizinan online dan pengaruhnya terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menunjukkan penurunan meskipun berbagai upaya peningkatan telah dilakukan. Penelitian ini menawarkan wawasan mendalam tentang kendala spesifik yang dihadapi, seperti dampak bencana kebakaran pada sarana dan prasarana serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan fasilitas online. Penelitian sebelumnya cenderung fokus pada kualitas layanan umum tanpa menyoroti peran aplikasi digital dan efek spesifik dari implementasi teknologi informasi dalam konteks pelayanan publik perizinan.

## II. METODE

Peneliti memilih penggunaan pendekatan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam induktif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat hubungan antara fakta, karakteristik, dan fenomena yang dipelajari dengan mengkaji permasalahan yang ada (Simangunsong, 2015). Penelitian ini pu selanjutnya dapat menjelaskan secara nyata tentang kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan didukung data yang bisa dipertanggungjawabkan. Kemudian data tersebut dianalisa secara kualitatif dan ditarik kesimpulan secara induktif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) yaitu Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan dan kepastian (Assurance), dan Empati (Empathy). penentuan informan peneliti menggunakan purposive sampling sebab informan yang akan diwawancarai telah melalui berbagai pertimbangan sesuai dengan tujuan tertentu, yakni Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru, Sekretaris DPMPTSP Kota Pekanbaru Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Pekanbaru, Staff Pelayanan Pengurusan Perizinan Online DPMPTSP Kota Pekanbaru, Staff Bidang Aplikasi dan Pengembangan Sistem (Admin) DPMPTSP Kota Pekanbaru, dan Masyarakat Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lalu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis intraktif, yang terdiri dari tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Melalui Aplikasi Perizinan *Online* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh penerima layanan, baik dari internal maupun eksternal, yang berarti bahwa pemenuhan tuntutan pelanggan atau masyarakat mencapai optimal. Kualitas layanan dianggap baik jika sesuai dengan harapan, dan bahkan dianggap ideal jika melebihi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan publik dari Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018), yaitu Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan dan kepastian (Assurance), dan Empati (Empathy).

- a. **Bukti Fisik**, memiliki signifikansi sebagai indikator kualitas pelayanan. Masyarakat cenderung menggunakan penglihatan mereka untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Kualitas sarana fisik yang baik dapat mempengaruhi persepsi masyarakat karena hal tersebut meningkatkan harapan mereka terhadap pelayanan. Dalam penelitian ini, Bukti Fisik yang dievaluasi mencakup kenyamanan fasilitas tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Kenyamanan tempat pelayanan sangat berpengaruh pada penilaian yang dilakukan oleh pengguna layanan terhadap kualitas layanan publik. Karena itu, DPMPTSP sebagai penyedia layanan publik perlu memastikan bahwa tempat pelayanan mereka nyaman bagi pengguna layanan. Fasilitas tempat pelayanan masih terkategori cukup baik, masih ada kendala dalam pelayanan akibat

terjadinya kebakaran berupa luasnya area ruangan pelayanan yang harusnya lebih memadai dan kendala server akibat kebakaran namun sudah dapat diatasi. Selain itu perlu adanya penambahan loket dan kursi. pentingnya kemudahan dalam pelayanan sangatlah penting bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kota Pekanbaru mengenai kemudahan bagi pengguna layanan, ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami proses perizinan online, yang mengakibatkan mereka harus berulang kali kembali untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan. kemudahan yang diberikan petugas kepada masyarakat dianggap sudah baik, namun masyarakat masih ada yang belum mengetahui beberapa informasi terhadap penggunaan fasilitas website dan membutuhkan layanan informasi dari pegawai agar masyarakat mengerti dalam penggunaannya. Dalam menjalankan tugasnya, para petugas perlu memiliki disiplin kerja agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan lancar. Disiplin kerja ini akan menciptakan petugas yang bertanggung jawab dalam pekerjaannya, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian tujuan, terutama dalam pelayanan. kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik, pengurusan perizinan hanya memerlukan waktu paling lama seminggu dan jika terjadi keterlambatan pengurusan, DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki kotak pengaduan masyarakat.

- b. **Kehandalan**, adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan dengan akurat dan dapat dipercaya. Ini mencakup kinerja yang memenuhi harapan pelanggan, seperti ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan untuk semua pelanggan, sikap yang ramah, dan tingkat akurasi yang tinggi. Dalam memberikan pelayanan, tentunya DPMPTSP Kota Pekanbaru harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Memberikan pelayanan memuaskan berarti memberikan layanan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan memuaskan berarti menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga mereka merasa puas dan mungkin akan kembali untuk menggunakan layanan tersebut. DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan sudah menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. standar pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan layanan sudah baik, karena sudah sesuai dengan ketentuan, prosedur yang ditetapkan, dan SOP (Standard Operating Procedure) yang berlaku. Keterbukaan informasi berkaitan dengan persyaratan juga mudah didapatkan sehingga dapat memperlancar urusan perizinan yang dilakukan masyarakat. Untuk SOP, Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah 5 (lima) tahun berturut-turut menjadi terbaik seIndonesia. Pelayanan yang dilakukan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diharapkan dapat dilakukan dengan akurat atau tepat. Jika pelayanan dilakukan dengan tepat, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang akurat merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan. pegawai sudah memberikan pelayanan dengan akurat sesuai dengan jenis surat izin yang ingin dibuat serta segala jenis permohonan perizinan sudah mempunyai batas waktu dan sudah memberikan pelayanan yang cepat. Terkait kepastian waktu untuk proses layanan telah ditetapkan berdasarkan jenis permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat
- c. **Tanggapan**, dalam konteks pelayanan perizinan yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru, penting bagi petugas untuk menunjukkan responsifitas dalam melayani masyarakat dan bersedia membantu mereka menyelesaikan masalah serta memberikan solusi yang tepat. Harapannya, petugas memiliki kemauan. Pengguna layanan akan merasa dihargai jika petugas pelayanan dapat merespons dengan baik. Merespons pengguna layanan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru

secara positif. Petugas yang responsif akan menyambut dan menanyakan keperluan pengguna layanan dengan baik ketika mereka meminta pelayanan. pegawai di DPMPTSP merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan baik terkait informasi perizinan online di website sehingga masyarakat dapat melakukan proses permohonan perizinan. Kepedulian petugas dalam merespon masyarakat terlihat dari keramahan petugas, menghargai siapapun yang datang berurusan tanpa pilih kasih, sikap sabar petugas menghadapi masyarakat dalam menjawab jika masyarakat bertanya. petugas memiliki kesediaan untuk tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat serta menyampaikan informasi yang jelas. Petugas langsung melayani dan merespon pemohon perizinan dengan memberikan arahan kepada masyarakat. untuk merespons dengan cepat, membantu masyarakat, dan memberikan pelayanan yang efisien dengan memberikan informasi yang jelas. DPMPTSP Kota Pekanbaru juga menyediakan berbagai akses untuk pelanggan yang ingin melakukan pengaduan. Pelanggan dapat mengajukan keluhan secara langsung kepada customer service di bidang pelayanan pengaduan pelanggan yang tersedia di kantor atau menggunakan kotak pengaduan masyarakat yang telah disediakan oleh petugas kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru. Beberapa keluhan yang masih belum dapat diatasi disampaikan dengan pimpinan dan selanjutnya membuat inovasi-inovasi dalam mencari solusi dari setiap keluhan masyarakat.

- d. **Jaminan dan Kepastian**, mencakup kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap suatu organisasi. Ini melibatkan beberapa elemen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi. Aspek ini menjadi sangat krusial dalam layanan jasa yang membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi, di mana masyarakat akan merasa nyaman dan yakin bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi. Petugas dari DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, jika suatu masalah dapat diselesaikan segera, mereka akan menyelesaikannya pada saat itu juga. Namun, jika tidak dapat diselesaikan segera, mereka akan memberikan jaminan waktu penyelesaian paling lambat seminggu dari hari pengajuan surat. Ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat penting dan setiap jenis pelayanan di DPMPTSP telah mempunyai jangka waktu yang telah ditetapkan. Semua pelayanan pengurusan perizinan tersebut tidak dipungut biaya apapun. Tanpa adanya pungutan biaya ini, harapannya masyarakat bisa merasa lebih senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Adanya kemudahan biaya admistrasi dengan tidak adanya pungutan biaya apapun dan digratiskan serta dilarang adanya praktik pungli pada saat perizinan.
- e. **Empati**, dalam konteks pelayanan perizinan, tingkat empati yang tinggi sangat diperlukan agar masyarakat dapat merasakan secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan memahami kebutuhan klien, pelayanan publik dapat menjadi lebih relevan, efektif, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani. dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas sudah baik dalam memahami kebutuhan klien dengan cara memberikan penjelasan terkait pelayanan perizinan online ini di website maupun secara langsung kepada masyarakat. petugas memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan dengan cara memberikan informasi lebih dalam dan membantu dalam pengurusan langsung dari websitenya untuk mempermudah dalam pelayanan. pegawai di DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminatif (membedakan). Petugas selalu bersikap ramah dan sopan kepada siapapun yang melakukan pengurusan perizinan tersebut.

### **3.2. Faktor Penghambat dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Melalui Aplikasi Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru**

Sebagai pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, DPMPTSP Kota Pekanbaru diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan secara optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini bertujuan agar harapan masyarakat sebagai penerima layanan dapat terpenuhi dan mereka dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam melaksanakan tugasnya, DPMPTSP Kota Pekanbaru harus menghadapi beberapa faktor penghambat yang dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan berdasarkan pengalaman mereka. Selain dari pengalaman langsung dengan layanan, masyarakat juga dapat memberikan penilaian berdasarkan pengetahuan mereka tentang berbagai kegiatan pelayanan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru. Seperti halnya organisasi lain di dalam struktur pemerintahan, DPMPTSP juga menghadapi kendala dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat.

Faktor yang menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai. Faktor ini sangat berkaitan dengan tingkat kenyamanan pelayanan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Dimana, ini terjadi setelah dilakukan perpindahan kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru akibat terjadi bencana kebakaran di kantor sebelumnya. Semakin kecilnya luas area ruangan pelayanan, tersedianya loket dan kursi yang masih kurang dan kendala server menjadi kendala dalam proses pelayanan ini. kendala yang dialami yaitu, semakin kecilnya luas area ruangan pelayanan, semakin berkurangnya jumlah loket yang tersedia dan kendala server setelah terjadinya kebakaran pada tahun 2023 yang lalu. Faktor yang menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan perizinan online ini salah satunya pemahaman dari masyarakat tentang prosedur pengurusan perizinan. Hambatan dalam proses pelayanan ini berupa kurangnya pemahaman masyarakat terkait informasi terhadap penggunaan fasilitas website perizinan online tersebut, bahwa hambatan dalam proses pelayanan perizinan online ini yaitu kurang pemahaman masyarakat dalam mengakses layanan perizinan online tersebut.

### **3.3. Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Melalui Aplikasi Perizinan *Online* di DPMPTSP Kota Pekanbaru**

Mengatasi masalah yang timbul di dalam sebuah organisasi memerlukan usaha agar pencapaian tujuan dan keberhasilan dapat optimal. Dalam setiap pelaksanaan kegiatan, tentu akan ada tantangan yang mengganggu jalannya perencanaan. Namun, setiap hambatan atau permasalahan pasti memiliki solusi yang dapat ditempuh untuk menyelesaikannya.

Peningkatan sarana dan prasarana sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meningkatnya kualitas pelayanan ini dapat meningkatkan kenyamanan pelayanan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Pemecahan masalah terkait kurangnya sarana dan prasarana dalam proses pelayanan berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana tersebut. Dalam hal ini tentunya perlu peran besar pemerintah terutama pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. DPMPTSP Kota Pekanbaru tentunya selalu berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana demi kelancaran proses pelayanan. Manfaat dan keunggulan pelayanan perizinan online dapat dinikmati oleh masyarakat ketika mereka memiliki pemahaman mendalam tentangnya. Untuk mengatasi masalah kurangnya pemahaman ini, dilakukan sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun tidak semua masyarakat dapat menghadiri sosialisasi secara langsung, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tetap berupaya memberikan pemahaman dan informasi kepada mereka, termasuk dalam pelayanan online. Informasi yang disampaikan mencakup mekanisme proses pelayanan online. Namun, pihak tersebut tetap menerapkan pendekatan jemput bola atau memberikan layanan langsung kepada masyarakat, dengan menjelaskan prosedur dan persyaratan dalam pengurusan perizinan online. Ini mungkin dapat menjadi solusi sementara untuk membantu masyarakat yang belum memahami proses perizinan online tersebut.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Melalui Aplikasi Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru masih terkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator Keandalan (*Reability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) yang sudah baik. Hanya saja, pada indikator Bukti Fisik (*Tangible*) masih dalam kategori cukup baik. Perbandingan antara penelitian utama dan penelitian terdahulu menunjukkan beberapa perbedaan yang signifikan dalam evaluasi kualitas pelayanan perizinan di berbagai daerah. Penelitian utama di Kota Pekanbaru menyoroti penurunan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan online dari tahun 2019 hingga 2022, mencerminkan ketidakpuasan yang berkelanjutan. Faktor-faktor seperti kurangnya sarana pasca bencana kebakaran dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi perizinan online menjadi kendala utama. Sementara itu, penelitian terdahulu di Kabupaten-kabupaten lain (misalnya Bulukumba, Enrekang, dan Kota Serang) menunjukkan variabilitas dalam tingkat kualitas layanan perizinan. Beberapa daerah telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perizinan melalui sistem terpadu, namun masih terdapat masalah seperti ketidakmampuan pegawai dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan serta kurangnya responsivitas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Penelitian lain juga menyoroti implementasi teknologi informasi (seperti aplikasi *Simponie* di Tangerang Selatan dan *e-Government* di Bandung) yang berhasil meningkatkan transparansi, kecepatan, dan akurasi dalam pelayanan perizinan. Kesimpulannya, meskipun beberapa daerah telah menunjukkan kemajuan dalam layanan perizinan, tantangan utama tetap berfokus pada pemenuhan harapan masyarakat dan peningkatan kualitas layanan yang konsisten.

## IV. KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Melalui Aplikasi Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dilihat dari berbagai indikator berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator Keandalan (*Reability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) yang sudah baik. Hanya saja, pada indikator Bukti Fisik (*Tangible*) masih dalam kategori cukup baik. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai yang terjadi setelah adanya bencana kebakaran dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait informasi terhadap penggunaan fasilitas *website* perizinan *online* tersebut. Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekanbaru, yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana dan melakukan sosialisasi tentang pelayanan perizinan *online*. **Keterbatasan Penelitian:** Keterbatasan dalam penelitian ialah waktu dan lokasi penelitian, sehingga masih belum dapat menjangkau seluruh kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. **Arah Masa Depan Penelitian:** Peneliti menyadari belum banyak yang membahas objek penelitian serupa, sehingga ke depannya agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik bidang perizinan melalui aplikasi perizinan online menggunakan metode yang lebih disempurnakan lagi.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih banyak diucapkan pada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Fajrianti, shofie putri. (2021). Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and ...*, 2(1), 13–26. <https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/45%0Ahttps://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/download/45/36>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Halim, Nur L. (2017). Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Enrekang.
- Kartika Setianingrum, H. I Nyoman Sumaryadi, & Ella Wargadinata. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 843–854. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.344>
- Lestari, Winda. (2017). Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang.
- Muallidin, I. (2011). KEBIJAKAN REORGANISASI PERIZINAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA Isnaini Muallidin. *Journal of Government and Politics*, 2(2), 369–392. <https://doi.org/10.18196/jgp.2011.0020>
- Oscar, A. (2022). Kualitas Pelayanan Easy Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Perspektif*, 10(2), 710–727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. PT Raja Grafindo Persada

Sari, Misra. (2019). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba

Simangunsong, Fernandes. 2015. *Metodologi Penelitian Pemerintah*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Provinsi Bengkulu. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1), 134–146. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

