

PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BONTANG PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Ayu Aldiana
NPP. 28.0907

*Asdaf Kota Bontang, Provinsi Kalimantan Timur
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur*

Email: ayawssi@gmail.com

ABSTRACT

This report entitled "Licensing Services in Investment and Integrated One-Stop Services Agency During The Covid-19 Pandemic in Bontang City East Borneo Province" was written to determine the quality of licensing services through a theoretical perspective as well as a legalistic perspective. This research was conducted using a descriptive methods with an inductive approach in explaining the state of the research object in accordance with the facts in the field. Data collection techniques carried out by interview, observation and documentation. while the data analysis technique the author uses triangulation techniques. The results showed that there are still many deficiencies in licensing services at the Bontang City Investment and One-Stop Services Agency. Inhibiting factors that are owned are lack of employee discipline, lack of quality of apparatus resources, limited budget during the Covid-19 pandemic, and the unavailability of a Public Service Mall. Based on these inhibiting factors, the Bontang City Investment and One-Stop Service Agency has efforts, namely fostering employee discipline, encouraging employees to continue their education to a higher level, collaborating with educational institutions, and establishing a Public Service Mall. From the above discussion, the researcher has suggestions, namely to further examine the coordination and evaluation of licensing services, use technology to change manual attendance to online attendance, and accelerate the availability of Public Service Mall.

Keywords: *Services, Licensing, Covid-19 Pandemic.*

ABSTRAK

Laporan yang berjudul **“Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur”** ditulis untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui perspektif teoritis maupun perspektif legalistik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan keadaan objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara itu teknik analisis data penulis menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak kekurangan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang. Faktor penghambat yang dimiliki yaitu kurangnya kedisiplinan pegawai, kurangnya kualitas sumber daya aparatur, keterbatasan anggaran pada masa pandemi Covid-19, dan belum tersedianya Mall Pelayanan Publik. Berdasarkan faktor penghambat tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang memiliki upaya yaitu pembinaan disiplin pegawai, mendorong pegawai untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, mengadakan kerja sama dengan lembaga pendidikan, dan mendirikan Mall Pelayanan Publik. Dari pembahasan di atas peneliti memiliki saran yaitu mengkaji lebih lanjut terkait koordinasi dan evaluasi dalam pelayanan perizinan, memanfaatkan teknologi untuk mengubah absensi manual menjadi absensi *online*, dan mempercepat tersedianya Mall Pelayanan Publik.

Kata kunci: Pelayanan, Perizinan, Pandemi Covid-19.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situasi ekonomi global yang berada diambang ketidakpastian saat ini merupakan tantangan serius dan mendesak bagi semua negara termasuk Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan terjadinya beberapa permasalahan ekonomi di Indonesia antara lain adalah rendahnya pertumbuhan ekonomi, nilai tukar rupiah kepada dollar yang melemah, minyak dunia yang harganya menanjak naik, hutang luar negeri, defisit anggaran, inflasi, dan lain-lain menyebabkan Indonesia sebagai negara yang berkembang harus selalu berupaya untuk menjaga kestabilan perekonomian negaranya. Adapun salah satu cara untuk memperbaiki perekonomian di Indonesia adalah dengan menjaga iklim investasi agar tetap kondusif dan memastikan pasar Indonesia tetap menarik untuk memperluas kesempatan untuk *Foreign Direct Investment (FDI)* atau investasi asing langsung masuk serta mempermudah proses penanaman modal dan investasi di Indonesia.

Indonesia tahun ini menjadi satu dari 190 negara yang disurvei Bank Dunia terkait memberikan kemudahan usaha. Hasilnya, Indonesia menempati peringkat ke-73. Ketertinggalan ini tak lepas dari pelayanan perizinan di Indonesia membutuhkan waktu yang lama, prosedur yang sangat panjang dan berbelit-belit, serta biaya yang dikeluarkan lumayan banyak apabila dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia.

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disebut dengan *one stop service* oleh Pemerintah Republik Indonesia bertujuan agar dapat mendorong pertumbuhan ekonomi serta memudahkan proses pelayanan perizinan di Indonesia. Seperti yang telah diatur dalam Pasal 5 ayat (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal yang menjadi urusan pemerintah, dan pemerintah provinsi serta kabupaten/kota untuk pelayanan perizinan dan non perizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan provinsi dan kabupaten/ kota yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, perkembangan teknologi saat ini membuat orang mencari cara untuk memutuskan suatu keputusan yang tepat, cepat, efektif dan efisien dalam segala aktivitas termasuk mengurus perizinan ditengah pandemi *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19). Sejak *World Health Organization (WHO)* menyatakan dengan resmi bahwa Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi global, dan diumumkan secara resmi oleh Presiden Joko Widodo bersama Menteri Kesehatan, Terawan Agus Putranto pada Senin Tanggal 2 Maret 2020 bahwa Covid-19 sudah mewabah di Indonesia. Untuk itu Indonesia harus menghadapi dan meminimalisir penyebaran virus tersebut. Banyaknya kebijakan serta upaya yang dilakukan oleh pemerintah semata-mata untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 membuat para pekerja termasuk aparatur sipil negara untuk tetap melaksanakan pekerjaannya dari rumah atau *Work From Home (WFH)*.

Meskipun telah banyak regulasi-regulasi yang mengatur *The New Normal*, hal itu tetap saja sangat berimplikasi langsung pada kualitas pelayanan publik. Banyak keluhan yang berdatangan dari masyarakat terkait pelayanan publik khususnya dalam mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

1.2 Permasalahan

Ketertinggalan di Indonesia tak lepas dari pelayanan perizinan yang membutuhkan waktu yang lama, prosedur yang sangat panjang dan bertele-tele, serta biaya yang dikeluarkan lumayan banyak apabila dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia.

Dalam masa pandemi *Covid-19*, Gubernur Kalimantan Timur juga menerbitkan Surat Edaran Nomor 065/3674/B.Org tentang aturan Sistem Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam tatanan normal baru. Penerbitan Surat Edaran tersebut dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan selalu memprioritaskan kesehatan serta keselamatan bagi para Aparatur Sipil Negara di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

Puguh Hardjanto selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang mengemukakan "Selama masa pandemi, pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bontang menerapkan pembatasan interaksi sehingga masyarakat diarahkan untuk berurusan melalui *online* dan *WhatsApp*. Memberikan penjelasan secara *online* dan *WhatsApp* terkadang kurang dapat dipahami oleh masyarakat karena rendahnya pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem informasi secara *online*". Hal ini berimplikasi kepada menurunnya pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bontang Kalimantan Timur seperti sulitnya masyarakat dalam mengurus perizinan pada masa pandemi Covid-19 karena terbatasnya ruang untuk bertatapang langsung dengan aparatur sipil negara yang memberikan pelayanan perizinan, rendahnya pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem informasi secara *online*, serta kurangnya sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Bontang terkait tata cara mengurus perizinan pada masa pandemi *Covid-19*.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks analisis dan penilaian terhadap pelayanan perizinan pada DPMPTSP. Penelitian Erlina Maslihatin berjudul Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur (Erlina Maslihatin, 2016), menemukan bahwa kualitas pelayanan perizinan berpengaruh terhadap peningkatan investasi. Kemampuan pemberi layanan

dalam hal kecanggihan, kesesuaian penempatan tugas, dan pelaksanaan rotasi petugas layanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kembali kualitas pelayanan. Penelitian Nuria Siswi Enggarani yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali (Nuria Siswi Enggarani, 2016), menjelaskan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Pemerintah daerah seharusnya menyadari ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian Dahyar Daraba yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Kabupaten Takalar (Dahyar Daraba, 2015) menjelaskan bahwa faktor yang terdiri dari struktur organisasi, kemampuan aparat sarana/prasarana dan sistem pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas PTSP di Kabupaten Takalar. Faktor kemampuan yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan yang ditunjukkan aparatur dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu tingkat kemampuan melayani masyarakat dalam menjalankan tugasnya, tanggap terhadap masyarakat selaku penerima layanan, sikap ramah/santun dan sopan, terampil dalam menggunakan alat kerja, penguasaan terhadap pekerjaan dan kemampuan bekerjasama dalam menjalankan tugas, serta kemampuan memberikan pertanggungjawaban kepada atasan atas tugas yang dilaksanakan. Penelitian Taufik yang berjudul Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era *Covid-19* (Taufik, 2020) mengemukakan bahwa kondisi *Covid-19* menuntut para ASN untuk menghasilkan kreativitas dan inovasi dalam pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa kendala dimana birokrasi masih kurang tanggap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah semakin tinggi meski dalam kondisi pandemi *Covid-19*. dan kesehatan serta keselamatan ASN dan masyarakat menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia harus sesuai dengan protokol kesehatan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, yang mana ruang lingkup penelitian yang dilakukan yaitu pelayanan perizinan pada DPMPTSP dalam masa pandemi *Covid-19* serta menggunakan dimensi yang terdiri dari indikator-indikator yang berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teori Parasuraman dkk tahun 1998 yang mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas dan akurat terkait pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam masa pandemi *Covid-19* di Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif pendekatan induktif dan teknik menganalisis data yang digunakan terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena dari pada generalisasi (Sugiyono, 2018). Sedangkan teori yang digunakan yaitu teori dari Parasuraman dkk Tahun 1998 yang mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Saat melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara semiterstruktur, mengambil sampel dengan teknik *Purposive Sampling* dengan 24 informan yang terdiri dari 14 (empat belas) pegawai Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang dan 5 (lima) masyarakat yang telah mengurus perizinan. Adapun 14 informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, 3 (tiga) Kepala Bidang, 9 (sembilan) Kepala Seksi, dan 5 (lima) staf.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang Dalam Masa Pandemi Covid-19

III.a.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) ialah suatu dimensi yang dilihat dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi dalam memberikan pelayanan seperti: sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kota Bontang, kerapian pegawai, mudahnya aksesibilitas pelayanan dan kedisiplinan aparatur.

a. Penampilan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat

Penampilan pegawai sangat berpengaruh sekali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena apabila seorang pegawai berpenampilan rapi dan sesuai ketentuan maka dia menunjukkan sikap yang semangat dalam bekerja dan siap bekerja melayani masyarakat. Tetapi apabila seorang pegawai tidak disiplin dalam berpenampilan atau tidak rapi maka ia menunjukkan ketidak seriusannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

penampilan pegawai di DPMPTSP Kota Bontang masih belum sesuai ketentuan dilihat dari pakaian yang digunakan pegawai pada hari Jumat, para pegawai menggunakan pakaian bebas pantas dan berlomba-lomba memamerkan pakaiannya bahkan banyak yang menggunakan jeans dan kaos. Sama halnya pada hari senin, selasa, atau rabu bagi yang berjilbab justru menggunakan jilbab warna dan motif yang seenaknya tidak sesuai ketentuan. hal ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan karena lokasi DPMPTSP yang jauh dari pusat pemerintahan di Kota Bontang. Pada masa pandemi Covid-19 pegawai DPMPTSP juga masih banyak yang belum menerapkan protokol kesehatan dilihat dari masih banyak pegawai *front office* maupun *back office* yang sering membuka-buka maskernya, tidak menjaga jarak satu sama lain, dan malas mencuci tangan.

b. Sarana dan Prasarana Kantor Untuk Melakukan Proses Pelayanan

Hasil pengamatan langsung peneliti mengenai ketersediaan sarana dan prasarana DPMPTSP sudah cukup lengkap tetapi ada suatu kekurangan yaitu mesin antrian online yang rencananya baru akan diadakan pada tahun 2021 ini. Namun terlepas dari satu kendala tersebut, sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP sudah sangat mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan prima, serta bagi masyarakat sudah memadai dan membuat masyarakat menjadi nyaman, sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP juga sudah sesuai dengan protokol kesehatan. Kenyamanan suatu pelayanan juga ditandai dengan teknologi yang menjanjikan serta ketersediaan alat bantu layanan. Dengan adanya semua itu pelaksanaan dari pelayanan akan

berujung mudah dan nyaman. Hal ini menjadi salah satu faktor pendukung dalam tercapainya kualitas pelayanan publik.

c. Memberikan Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan agar proses pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi peneliti, DPMPTSP Kota Bontang memiliki suatu inovasi bernama POLA atau Pojok Layanan. POLA adalah suatu program dimana masyarakat dapat mengurus perizinan di kelurahan tanpa harus mendatangi DPMPTSP. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan.

d. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Proses Pelayanan

Kedisiplinan merupakan modal utama dalam menggapai suatu kesuksesan. Sebagai seorang aparatur, kedisiplinan sebagai pembentukan karakter meliputi sikap, etika dan perilaku. Apalagi dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan masyarakat yang seharusnya menjadi contoh dan memberikan rasa percaya kepada masyarakat. Tetapi, pegawai DPMPTSP belum disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Hal ini disebabkan oleh absensi yang digunakan oleh DPMPTSP adalah absensi manual atau tanda tangan, dan buku absensi hanya diletakkan begitu saja di atas meja *front office* yang sangat mudah dijangkau tanpa adanya pengawasan oleh atasan langsung.

e. Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Menggunakan alat bantu dalam proses memberikan pelayanan adalah hal yang tidak kalah pentingnya. Karena tanpa alat bantu, pelayanan akan sangat lambat dan sulit untuk dilakukan. Alat bantu pelayanan yang dimaksud ialah komputer, wifi, scanner, printer dan lainnya. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa alat bantu dalam pelayanan di bidang perizinan sudah sesuai standar, akan tetapi sarana dan prasarana tersebut tidak dibagi rata antar bidang karena masih ada bidang lain yang kekurangan sarana dan prasarana seperti *printer* dan *scanner*.

III.a.2 Reliability (Kehandalan)

Dimensi realibility merupakan suatu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan memuaskan. Dimensi realibility juga merupakan suatu kehandalan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten sesuai dengan yang disajikan petugas layanan.

a. Tingkat kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat

Tingkat kecermatan atau ketelitian pegawai dalam bekerja sangatlah penting, karena dalam kecerobohan yang dilakukan pegawai bisa menimbulkan kekeliruan dalam pelayanan yang memperburuk kualitas pelayanan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap aparatur.

Pada saat melaksanakan penelitian, kecerobohan yang dilakukan oleh pegawai pada *front office* memang benar adanya. Dibutuhkan pelatihan yang memadai terkait profesionalisme dalam bekerja sangat penting untuk pegawai-pegawai *front office* yang berhadapan langsung dengan masyarakat agar tidak gugup dan tetap fokus apabila masyarakat sedang ramai-ramainya mengurus perizinan.

b. Memiliki standar prosedur yang jelas

Setiap pelaksanaan pelayanan pasti ada tahap-tahap yang harus dijalani, tahap tersebutlah yang harus ditetapkan standarnya agar mempermudah proses pelayanan namun dengan syarat proses pelayanan tersebut tidak mempersulit masyarakat alias berbelit-belit. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lokasi penelitian, standar prosedur pelayanan sudah disosialisasikan lewat *banner* yang ditampilkan di ruang pelayanan, tetapi masyarakat jarang membacanya karena lokasinya yang diletakkan diujung ruangan nyaris membuat masyarakat tidak menyadari keberadaan banner tersebut, sehingga membuat masyarakat salah paham terkait keterlambatan proses penerbitan izin. Sebaiknya *banner* tersebut diletakkan di depan pintu masuk dan dibuat poster kecil yang dapat ditempel di sekat pembatas antara *customer service* dengan pemohon agar pemohon dapat langsung membacanya apabila sedang mengurus perizinan.

c. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menguasai alat bantu terutama dibidang IT (Informasi dan teknologi) harus mendukung. Karena hal tersebut sangatlah penting dalam menunjang kualitas pelayanan.

pegawai DPMPTSP kurang ahli dan kurang mampu menguasai teknologi khususnya komputer. Terlebih pada *customer service* yang hanya mengandalkan coba-coba serta bertanya pada sesama rekan kerjanya karena tidak difasilitasi pelatihan sebelum masuk kerja. Hal ini harus segera diatasi mengingat DPMPTSP adalah instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, apabila tidak diatasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

III.a.3 Responsiveness (Daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* (responsifitas atau daya tanggap) yaitu sikap tanggap dan cekatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dengan waktu yang telah dijanjikan dan ditetapkan sebelumnya oleh pegawai pelayanan dengan konsisten.

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai pelayanan wajib merespon semua keluhan kesah masyarakat yang datang ke DPMPTSP. Masyarakat akan merasa dihargai jika pegawai dengan ramah serta sopan dalam merespon masyarakat. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dalam merespon masyarakat, pegawai DPMPTSP sudah bagus karena langsung menindaklanjuti, tetapi ada hal-hal yang masih membutuhkan evaluasi lebih lanjut seperti pengadaan wadah keluhan bagi masyarakat luar yang ingin menyampaikan keluhan tetapi tidak memiliki akun di aplikasi Perizinan Digital, serta wadah untuk menyampaikan keluhan terkait hal-hal yang ada di lapangan bukan hanya soal proses perizinannya.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Masyarakat akan sangat senang bila dilayani dengan cepat dan tepat. Mereka akan memberikan kesan puas terhadap layanan yang diberikan. Namun pelayanan tidak asal cepat tapi juga harus tepat, artinya sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan. Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bontang sudah dilaksanakan dengan sangat cepat karena sudah menggunakan tanda tangan elektronik untuk penerbitan surat izin yang harus ditandatangani oleh kepala dinas. Terkait masalah penerbitan bukan jadi masalah karena pada hari yang sama pula DPMPTSP dapat menerbitkan izin dengan syarat berkas yang dibutuhkan sudah lengkap.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Karena hal ini merupakan suatu jaminan kepuasan terhadap pengguna layanan. Karena dengan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu akan membuat pengguna layanan menjadi tidak menunggu. pegawai DPMPTSP sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan. Akan tetapi, tidak semua dinas teknis menggunakan tanda tangan elektronik seperti yang digunakan DPMPTSP, hal ini yang menghambat rekomendasi-rekomendasi yang dibutuhkan dalam penerbitan surat izin menjadi lama karena pimpinan dinas teknis tidak ada ditempat untuk dapat menandatangani rekomendasi tersebut.

d. Semua keluhan pelanggan direspon pegawai

Keluhan masyarakat pasti sering terjadi namun semua keluhan itu tidak akan selesai jika pegawai tidak merespon hal tersebut dengan baik dan malah akan menambah keluhan baru terkait

pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, DPMPTSP sebagai pemberi layanan menyediakan tempat menyampaikan keluhan pada aplikasi Perizinan Digital. Jadi apapun saran, keluhan, masukan yang diinput akan dibaca oleh petugas yang bersangkutan dan akan segera ditindaklanjuti.

III.a.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Waktu dan penyelesaiannya harus diuraikan dalam standar waktu yang jelas dalam setiap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pegawai telah memberi jaminan tepat waktu pada pemohon dengan mengatakan standar prosedur yang sebenarnya, para staf pada *front office* benar memberitahu secara langsung maupun melalui *whatsapp* kepada pemohon dengan santun terkait lamanya penerbitan surat izin akan sesuai dengan prosedur apabila berkas sudah dilengkapi.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Biaya pelayanan menjelaskan jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan dalam menerima setiap layanan. Adanya kejelasan biaya ini membantu masyarakat untuk memilih layanan yang diberikan. Sehingga biaya pelayanan menjadi transparan tanpa adanya pungutan liar dari pegawai. Selama melaksanakan penelitian, peneliti tidak menemukan adanya pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

III.a.5 Emphaty (Empati)

Dimensi *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan pengguna layanan.

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Tujuan dari pemerintah haruslah berorientasi pada pelayanan publik. Bukan berfokus pada politik atau lainnya. Maksudnya ialah pemerintah harus lebih melihat dan memperhatikan masyarakat dan menyediakan apa yang dibutuhkan. Pegawai DPMPTSP belum sepenuhnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi. Kedisiplinan kerap kali dipelekan oleh pegawai karena absensi yang digunakan adalah absensi manual yang rentan untuk dilakukan kecurangan. Belum ada sistem absensi yang mengharuskan pegawai berada di kantor sebelum waktu pulang, sehingga pegawai dapat datang dan pergi sesuka hatinya.

b. Sikap ramah dan sopan dalam pelayanan

Sikap keramahan dan sopan santun sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan sebagai instansi pelayan masyarakat yang berorientasi pelayanan publik memiliki tujuan melayani masyarakat dengan indikator masyarakat telah puas dengan layanan tersebut

peneliti beranggapan bahwa sikap dan perilaku yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah sangat baik dan diapresiasi oleh masyarakat. DPMPTSP Kota Bontang memiliki koordinator customer service yang dapat mengontrol langsung kinerja customer service.

c. Tidak diskriminatif dalam pelayanan

Tidak hanya ramah serta sopan santun saja tapi sikap tidak membeda-bedakan atau tidak diskriminatif dalam pelayanan juga harus ada. Sikap tidak diskriminatif dalam pelayanan sangat perlu. DPMPTSP sangat adil dalam melayani masyarakat. Pegawai tidak pernah membedakan masyarakat, semua masyarakat tanpa terkecuali dilayani sesuai standar pelayanan. Apabila ada

pemohon yang merupakan keluarga atau kerabat salah satu *customer service*, akan ditukar dengan *customer service* yang lain. Hal ini untuk menghindari adanya sikap-sikap diskriminatif.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Sikap menghargai dan menghormati dalam memberikan pelayanan juga hampir sama dengan sikap sopan dan santun. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai di DPMPTSP dalam memberikan pelayanan sudah semua memiliki sikap menghargai dan menghormati kepada pengguna layanan yakni masyarakat. Bukan hanya pegawai pada *front office*, tetapi semua pegawai di DPMPTSP sangat menghargai masyarakat, contohnya apabila ada masyarakat yang berada disekitaran lingkungan kantor dan terlihat bingung, maka pegawai yang sedang berada diluar kantor akan bertanya apakah ada yang bisa dibantu kepada masyarakat tersebut, bahkan mengantarkan masyarakat sampai ke dalam ruang pelayanan.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 3 nilai baik dari 5 indikator yang dijadikan acuan peneliti untuk menilai pelayanan perizinan di DPMPTSP pada masa pandemi *Covid-19*, yaitu *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Peneliti menemukan bahwa ada beberapa hal yang masih harus diperhatikan terkait pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang. Terlihat dalam hal tujuan, standar, umpan balik, alat dan sarana, kompetensi, motif, dan peluang yang terdapat pada masing-masing diri pegawai yang ditempatkan di DPMPTSP. Pegawai DPMPTSP belum seluruhnya memiliki sikap atau perilaku tersebut yang terfokus pada pelayanan publik, seperti disiplin pegawai yang masih sangat kurang dilihat dari banyaknya pegawai yang tidak tepat waktu dalam bekerja.

3.3 Faktor-faktor penghambat pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang dalam masa pandemi Covid-19

3.3.1 Disiplin Aparatur

Menurut Hasibuan (2002) disiplin merupakan hal utama dalam melakukan setiap pekerjaan. Disiplin juga menyangkut sikap menghargai dan menghormati peraturan yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup untuk menjalankannya. Dan tidak menolak menerima sanksi-sanksi apabila dia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Pegawai DPMPTSP belum sepenuhnya disiplin, kebanyakan dari mereka akan pulang sebelum waktunya, dan masuk terlambat dengan berbagai macam alasan, bahkan ada pegawai yang pada jam kerja meminta izin untuk pulang. Uraian diatas menjelaskan bahwa kedisiplinan di DPMPTSP masih sangat kurang, hal ini disebabkan oleh sistem absensi yang digunakan. Sistem absensi manual yang dirasa sangat tidak efektif membuat pegawai DPMPTSP menganggap sepele aturan kantor terkait jam kerja.

3.3.2 Kualitas Sumber Daya Aparatur

Jumlah sumber daya aparatur yang ada di DPMPTSP memang kurang apalagi dilihat dari kualitasnya yakni banyak yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas. Hal ini berdampak pada kinerja pegawai. Kurangnya kualitas dan kuantitas pegawai di DPMPTSP dapat memperburuk kinerja DPMPTSP. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP masih kurang, dilihat dari kuantitas maupun kualitas. Penempatan pegawai di DPMPTSP juga tidak rata antara satu seksi dengan seksi lainnya membuat banyak pekerjaan pada seksi tersebut terhambat, serta banyak pegawai yang belum menguasai bidang teknologi terkhusus komputer.

DPMPTSP telah mengupayakan hal ini dengan meminta penambahan pegawai tetapi masih terhalang dengan adanya keterbatasan anggaran.

3.3.3 Keterbatasan Anggaran

Anggaran merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan sebuah roda pemerintahan. Tidak terkecuali DPMPTSP juga. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP perlu anggaran untuk mewujudkannya. Selama masa pandemi, setiap anggaran OPD di Kota Bontang dipotong untuk keperluan Covid-19. Hal inilah yang membuat DPMPTSP mempertimbangkan untuk mengadakan pelatihan para pegawai. DPMPTSP memang tidak menganggarkan pengembangan aparatur karena anggaran tiap OPD dipotong selama masa pandemi. Jadi tidak ada lagi anggaran untuk pelaksanaan pelatihan bagi pegawai DPMPTSP. Maka dalam masa pandemi seperti ini diharapkan pegawai DPMPTSP mencari informasi dan ilmu melalui pendidikan formal maupun non formal untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh DPMPTSP. Sarana dan prasarana yang sangat minim juga harus segera direncanakan agar dapat dianggarkan tahun depan, mengingat bahwa DPMPTSP adalah instansi yang melayani masyarakat secara langsung dan sekiranya sarana dan prasarana yang ada harus maksimal untuk dapat menghasilkan pelayanan yang prima.

3.3.4 Belum tersedianya Mall Pelayanan Publik

Adanya sarana/prasarana yang lengkap dan memadai akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. belum tersedianya mall pelayanan publik di Kota Bontang merupakan salah satu faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bontang. Sebab, hal ini dinyatakan sebagai suatu ketertinggalan bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang. Sedangkan, sudah ada beberapa daerah yang telah menyediakan mall pelayanan publik ini. Dengan adanya mall pelayanan publik seperti di Kota Balikpapan, pelaksanaan pelayanan akan menjadi lebih mudah dan cepat. Proses verifikasi oleh tim teknis perizinan dan non perizinan berada di satu tempat dan tidak harus berada di OPD masing-masing yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan waktu. Daerah yang telah menyediakan mall pelayanan publik tentunya lebih memiliki kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

3.4 Upaya untuk memperbaiki faktor penghambat pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang dalam masa pandemi Covid-19

3.4.1 Pembinaan disiplin untuk aparatur

Tidak dipungkiri bahwa disiplin merupakan hal yang mempengaruhi kinerja aparatur. DPMPTSP haruslah memiliki aparatur yang disiplin dalam melayani masyarakat. Pembinaan disiplin harus ada agar dapat menegakkan aturan kedisiplinan. Pembinaan tersebut melalui *reward* dan *punishment*. Bagi yang memiliki disiplin yang baik harus diberi *reward* atau penghargaan, namun bagi yang tidak disiplin diberi *punishment* agar tidak mengulangi perbuatan tersebut. Pembinaan itu dilihat dari absensi setiap harinya, ketepatan waktu, penampilan, serta pekerjaannya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

3.4.2 Membuka kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan formal

Upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur ialah dengan mengikuti pendidikan formal. Pada DPMPTSP, bagi siapapun yang ingin mengembangkan dirinya melalui pendidikan formal kejenjang yang lebih tinggi maka bisa diberikan izin belajar. Pemberian izin belajar ini, semata-mata memang untuk peningkatan kinerja dan karir pegawai dan harus sepenuhnya

dimanfaatkan oleh pegawai untuk mendapatkan pengetahuan intelektual dan keterampilan pegawai.

3.4.3 Mengadakan kerja sama dengan lembaga pendidikan

Untuk mengatasi tumpang tindih kewenangan dan kelebihan beban kerja pegawai maka sangat diperlukan penambahan pegawai. Namun hal itu belum bisa direalisasikan karena anggaran pada masa pandemi Covid-19 sangat terbatas. Dengan mengadakan kerja sama antara DPMPTSP dengan lembaga pendidikan yang memiliki jurusan yang relevan, kedua belah pihak dapat saling menguntungkan. Bagi DPMPTSP tenaga kerja yang diperlukan sudah terpenuhi tanpa adanya pengeluaran biaya, sedangkan bagi lembaga pendidikan tersebut dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman magang di DPMPTSP.

3.4.4 Pengembangan Teknologi Informasi (Sistem Online)

Jaringan internet dan teknologi informasi sangat diperlukan untuk menunjang proses pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada DPMPTSP. Berdasarkan pengamatan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang saat ini tengah mengupayakan dengan menggunakan aplikasi teknologi informasi yang disebut Perizinan Digital (PD) yang terintegrasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait dan juga pengembangan inovasi-inovasi baru dalam penyampaian informasi dengan menggunakan jaringan internet, website, email, sms center dan berbagai peralatan yang terkomputerisasi sehingga akurasi dan transparansi dapat dipertanggungjawabkan. Jika sistem *online* sudah tersedia untuk semua jenis perizinan, maka pelayanan publik yang dihasilkan akan lebih efektif dan efisien.

3.4.5 Mendirikan Mall Pelayanan Publik

Mall pelayanan publik merupakan solusi dari pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi dalam satu tempat. Mall pelayanan publik ini didalamnya tersedia berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara integratif. Dengan demikian, masyarakat tidak harus direpotkan lagi dengan prosedur yang dianggap berbelit dan proses penerbitan surat dengan waktu yang lama. Maka, adanya mall ini adalah untuk mempermudah segala akses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa beberapa hal yang masih harus diperhatikan terkait pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang. Terlihat dalam hal tujuan, standar, umpan balik, alat dan sarana, kompetensi, motif, dan peluang yang terdapat pada masing-masing diri pegawai yang ditempatkan di DPMPTSP. Pegawai DPMPTSP belum seluruhnya memiliki sikap atau perilaku tersebut yang terfokus pada pelayanan publik, seperti disiplin pegawai yang masih sangat kurang dilihat dari banyaknya pegawai yang tidak tepat waktu dalam bekerja. Disamping itu, belum adanya kesesuaian penempatan pegawai pada masing-masing bidang tugas dengan pendidikan formal yang telah ditempuh oleh pegawai sebelumnya (*right man on the right place*).

Keterbatasan Penelitian. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari keterbatasan waktu serta biaya. Penelitian pun hanya dilakukan di satu lokasi yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur sebagai tempat penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih temuan awal, oleh sebab itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terkait pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam masa pandemi *Covid-19* di Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur untuk menghasilkan analisis yang jauh lebih mendalam dan akurat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diucapkan untuk seluruh unsur pimpinan serta pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang yang telah memberikannya serta ilmunya selama peneliti melakukan penelitian, dan tidak lupa juga kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
Hasibuan. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Perkasa

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Rajawali Pers

Syafri, Wirman. 2016. *Implementasi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Jatinangor: Literatur IPDN

Website

Center for public policy transformation, diakses dari <http://www.transformasi.org/> pada hari Kamis, tanggal 17 September 2020 pukul 20.35

Trading economics, diakses dari <http://tradingeconomics.com/> pada hari Kamis, tanggal 17 September 2020 pukul 20.30

Wendy Haryanto CNBC Indonesia, diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/> pada hari Kamis, 17 September 2020 pukul 20.31

CNN Indonesia, diakses dari www.cnn.indonesia.com pada hari Kamis, 17 September 2020 pukul 20.35

Jurnal

Daraba, Dahyar. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*

Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Takalar. Jurnal Administrasi Publik, Volume 5 Nomor 1

Enggarani, Nuria Siswi. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*. Jurnal Law and Justice Volume 1 Nomor 1

Maslihatin, Erlina. 2016. *Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada Upt Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 4 Nomor 2

Taufik. 2020. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Volume 2 Nomor 1