

**KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH
TAMIANG PROVINSI ACEH**

Muhammad Bayu Putra
NPP. 29.0045
Asdaf Kabupaten Aceh Tamiang, Provinsi Aceh
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: mbayuputra96@gmail.com

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): Public service in Indonesia can be said as a very important thing. Service quality is the main basis to determine the level of customer satisfaction. In serving the community, it is not only seen from its quality, but serving the community can also be seen in the ability to provide the service itself. **Purpose:** The purpose of this study is to find out and describe how the quality of one-stop integrated services is, the inhibiting factors for the quality of one-stop integrated services and what efforts are being made to improve the quality of one-stop integrated services at the Office of Investment and One-stop Integrated Services, Aceh Tamiang Regency. **Method:** In this study, the author uses a descriptive method with an inductive approach. The data sources in this study were obtained from the results of classification based on person, place, and paper which were then implemented with data collection techniques from interviews, observations, and documentation. **Result:** Then, the findings obtained by the author in this study are the quality of one-stop integrated services which are slowly being classified as good and stable even though they are still constrained by facilities and infrastructure such as office equipment which are overall inadequate so that it hampers the application of online services used. **Conclusion:** Furthermore, data analysis was carried out by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of one-stop integrated services does not meet the service quality requirements, this is because there are still inhibiting factors such as facilities and infrastructure, the number of human resources, and time certainty. Therefore, efforts are needed from the Office of Investment and One-Stop Integrated Services of Aceh Tamiang Regency, namely asking for support from the government and related agencies in improving the quality of one-stop integrated services. In this case, the author also suggests that there be additional office equipment to support inadequate facilities and infrastructure, provide more certainty of time to the community and employees must be able to be fair to the community.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Public*

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan sebagai suatu hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam melayani masyarakat tidak hanya dilihat dari kualitasnya saja tetapi melayani masyarakat dapat dilihat juga dalam kemampuan memberikan pelayanan itu sendiri. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu, faktor penghambat

kualitas pelayanan terpadu satu pintu serta upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. **Metode:** Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil klasifikasi berdasarkan *person, place, dan paper* yang kemudian diimplementasikan dengan teknik pengumpulan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Lalu, temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang secara perlahan sudah tergolong cukup baik dan stabil meskipun masih terkendala sarana dan prasarana seperti peralatan kantor yang secara keseluruhan kurang memadai sehingga menghambat dalam penerapan pelayanan online yang digunakan. **Kesimpulan:** Selanjutnya analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu belum memenuhi syarat kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan masih adanya faktor penghambat seperti sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, serta kepastian waktu. Oleh karena itu diperlukan upaya yang dilakukan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang yaitu meminta dukungan pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Dalam hal ini juga penulis menyarankan agar ada penambahan peralatan kantor untuk menunjang sarana dan prasarana yang belum memadai, lebih memberikan kepastian waktu kepada masyarakat serta pegawai harus mampu bersikap adil kepada masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik ialah kegiatan aktifitas dalam usaha memenuhi hak asasi manusia di posisikan sebagai individu maupun sesuai tingkatannya begitu juga anggota masyarakat yang mencakup bermacam aspek yaitu dalam aspek politik, ekonomi, sosial, serta budaya bagi terwujudnya ketentraman hidup. Dalam memenuhi kepentingan hak asasi manusia sebagai kewajiban Pemerintahan Indonesia yang tercantum dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu Pemerintahan Negara Indonesia berkewajiban untuk melindungi, mencerdaskan, dan mensejahterakan segenap Bangsa Indonesia serta segala tumpah darah Indonesia.

Tujuan negara salah satunya ialah memajukan kesejahteraan umum, sebagaimana dijelaskan pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dikatakan sejahtera apabila masyarakat dengan mudah dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Dalam hal itu negara mempunyai kewajiban menjamin akses kebutuhan masyarakat dalam kehidupannya. Untuk melaksanakan kewajiban itu negara menjalankan fungsi pelayanan. Setiap kegiatan yang dilaksanakan atau ditujukan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan disebut juga pelayanan, lewat pelayanan yang ada harapan serta keperluan pelanggan mampu terwujud. Dalam kamus Bahasa Indonesia menyebutkan pelayanan yaitu cara melayani keperluan orang lain, sementara itu melayani ialah menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan merupakan prosedur pemenuhan kebutuhan dengan kegiatan orang lain secara lancar, pelayanan yang dibutuhkan manusia menurut sistematisnya ada dua macam, ialah layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia serta layanan tata kelola yang diberikan orang lain sebagai anggota organisasi, baik itu organisasi publik maupun negara (Moenir dalam Tangkilisan, 2007:208).

Pelayanan publik dapat dikatakan mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, walaupun masih banyak kekurangan. Telah usainya masa orde baru serta berubah bentuk menjadi masa modernisasi, kondisi demikian dapat dipastikan sesuai adanya undang-undang yang mengatur

pemerintahan daerah ialah Undang-Undang No 22 Tahun 1999 yang selanjutnya Undang-Undang ini dilakukan berbagai perubahan serta akhirnya menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Peraturan ini dijadikan tumpuan untuk penerapan otonomi daerah pada pengurusan ataupun penerapan pemerintahan daerah sehingga pemerintah daerah dapat meningkatkan, mengevaluasi serta mengolah sumberdaya yang ada dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Sistem pelayanan terpadu ialah proses pengurusan pelayanan terhadap beberapa model pelayanan yang dilaksanakan secara menyatu dalam satu tempat yang dapat dilihat secara nyata ataupun tidak nyata berdasarkan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu satu pintu dan sistem pelayanan terpadu satu atap termasuk dari sistem pelayanan terpadu, Sebaliknya sistem pelayanan terpadu yang dilakukan secara elektronik dapat dilaksanakan secara virtual. Sistem pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan melalui metode mengombinasikan berbagai macam pelayanan dalam melaksanakan pelayanan secara utuh, dimulai dari tingkat permintaan hingga ke tahap pemrosesan pelayanan melalui satu pintu.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang didasarkan Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang dan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan kepada kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Tamiang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Berdasarkan wawancara bersama informan yaitu Kasi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Perencanaan Modal ialah bapak Muhammad Nurdin, SE melalui whatsapp pada sabtu 28 Agustus 2021, informan tersebut mengatakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terpadu satu pintu masih belum maksimal. kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, Belum di tempatkannya tim teknis dari dinas/opd teknis terkait di DPMPTSP, Kurangnya kompetensi atau jumlah SDM untuk pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal, selain itu masih adanya peraturan daerah atau qanun yang perlu di revisi sesuai dengan perkembangan dunia usaha saat ini, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta sarana dan prasarana belum memadai menambah permasalahan pelayanan yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang ini. Faktor pelayanan merupakan salah satunya. 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 Tamiang. Adapun hal yang berkaitan dengan respon aparat untuk melayani masyarakat serta dapat membantu masyarakat untuk mengat asi 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 namun terkadang terkendala oleh sarana dan prasarana yang belum memadai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang ini.

Kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang ini menyebabkan lambatnya pelayanan kepada masyarakat. 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 sehingga kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat yang akan melakukan permohonan perizinan akan terealisasi dengan baik. Dan juga Pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat agar dalam proses pelayanan permohonan perizinan berjalan dengan semestinya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks strategi pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian Sutriani (berjudul Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru (Sutriani, 2021), menemukan bahwa Strategi pelayanan terpadu satu pintu belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun tiga indikator dalam pelayanan, (1) strategi organisasi sudah baik dapat diamati, Dari metode perumusan strategi memadukan antara visi misi serta hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan (2) strategi program belum sesuai yg diharapkan (3) strategi pendukung sumber daya sudah sesuai. Penelitian Evi Setiyowati menemukan bahwa Manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat belum berjalan secara utuh disebabkan ada bermacam kendala dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat (Evi Setiyowati, 2017). Penelitian Amalia Ramadanti Ritonga mengemukakan bahwa Reformasi administrasi merupakan usaha yang dilakukan secara sadar dan terstruktur dalam memindahkan serta memperbaiki susunan, tata cara serta perilaku organisasi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni memperjelas persamaan dan perbedaaan dengan penelitian ini baik dari lokasi dan waktu penelitian serta fokus pembahasannya. Dapat dilihat dari penelitian Sutriani (Sutriani, 2021) berfokus penelitiannya yaitu strategi pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Barru dan Strategi pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Barru belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Kemudian, Evi Setyowati dalam penelitiannya mengambil lokasi Kota Administrasi Jakarta Barat dengan fokus penelitiannya manajemen yang ada dalam pelayanan terpadu satu pintu serta Manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat belum berjalan secara utuh disebabkan ada bermacam kendala dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. (Evi Setiyowati, 2017). Sedangkan menurut Amalia Ramadanti Ritonga mengambil lokasi penelitian Kabupaten Batu Barra dengan fokus penelitian yaitu reformasi administrasi pelayanan publik. Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti berfokus pada kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Dengan adanya penelitian sebelumnya, penulis mampu menentukan teori yang akan diterapkan dalam penelitian yang akan dilakukan (Amalia Ramadanti Ritonga, 2019).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa serta meningkatkan hasil gambaran yang jelas terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Sugiyono (2017: 308) mengemukakan peneliti harus mampu menggunakan teknik dalam mengumpulkan data.

Apabila peneliti tidak mampu menggunakannya peneliti tidak bisa memperoleh data yang sudah melingkupi standar yang ditetapkan. Dengan metode yang sudah disusun, bahwa peneliti mampu mendapatkan bahan penelitian dengan mudah. Dalam hal ini perolehan data meliputi wawancara serta dokumentasi.

Adapun data yang dikumpulkan oleh penulis yaitu melalui hasil klasifikasi berdasarkan *person, place, dan paper* yang kemudian diimplementasikan dengan teknik pengumpulan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 17 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Bidang Penanaman Modal Kepala Seksi Pelayanan, Perizinan dan Non Perizinan, Staf, Masyarakat. Adapun pengumpulan data Kualitatif dilaksanakan dengan teknik dalam mengumpulkan data. Adapun pendekatannya menggunakan pendekatan induktif yang digagas oleh Nazir (Nazir, 2014) juga mengemukakan tentang pendekatan induktif yaitu cara berpikir dalam memperoleh bukti yang diawali dengan penjelasan-penjelasan yang detail dalam mengatur suatu pendapat yang bersifat umum. Pendekatan secara induktif banyak dipakai buat mempelajari cara sistematis dari suatu fenomena.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang mengacu pada rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu, apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu dengan menggunakan teori Parasuraman dkk (Hardiansyah, 2011 : 46-47). Kualitas pelayanan sangat penting dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan sendiri akan mampu mengukur sebuah pelayanan yang diberikan dan bisa dikategorikan sebagai kualitas yang baik atau buruk. Baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana dinas tersebut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menyangkut bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh maka peneliti mengumpulkan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian yang bertempat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang terkait kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kualitas pelayanan sangat penting dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan sendiri akan mampu mengukur sebuah pelayanan yang diberikan dan bisa dikategorikan sebagai kualitas yang baik atau buruk. Baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana dinas tersebut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menyangkut bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh maka peneliti mengumpulkan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian yang bertempat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang terkait kualitas pelayanan terpadu satu pintu.

3.2. Bentuk Fisik

Dalam penelitian ini, bentuk fisik ialah salah satu bagian yang diperhatikan langsung oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. Kualitas pelayanan akan mampu

dinilai masyarakat memakai indra penglihatan. Apabila sarana atau alat fisik sudah memadai maka dapat mempengaruhi persepsi masyarakat karena sarana yang sudah memadai dapat dikatakan keinginan masyarakat juga tinggi terhadap sarana tersebut. Pada penelitian ini tangibles yang diukur yaitu sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tamiang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP yaitu bu Dra. Fauziati pada tanggal 10 januari 2022 mengatakan bahwa : “Saat ini kriteria insyaallah sudah terpenuhi dan juga sudah sesuai SOP. Tetapi sarana dan prasarana seperti peralatan kantor secara keseluruhan kurang memadai, Sehingga menghambat dalam penerapan pelayanan online yang digunakan. Jadi kalau dilihat dalam pelayanan perizinannya sudah memadai”.

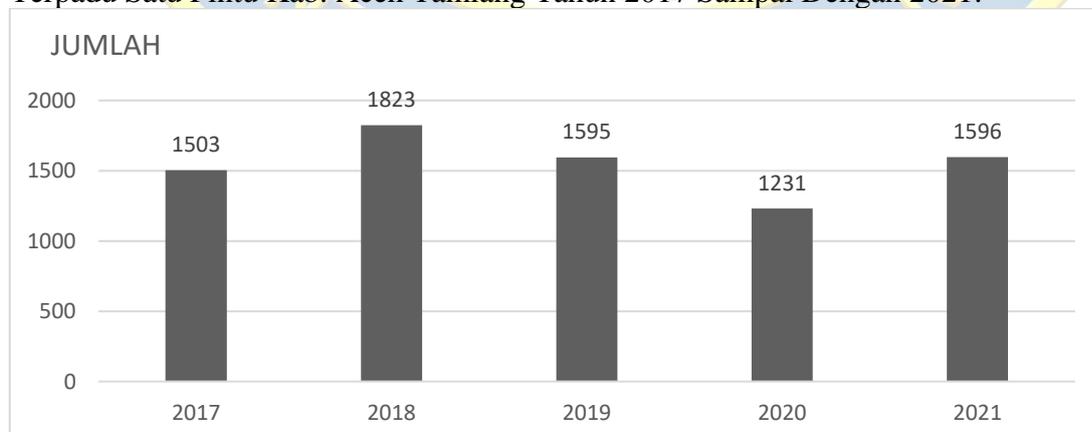
3.3. Kehandalan

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 pelayanan.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penanaman Modal yaitu bapak Tamrindu Lubis pada tanggal 11 januari 2022 terkait masalah Reability (kehandalan) dalam keahlian dan kemampuan dalam penggunaan alat bantu pelayanan mengatakan bahwa : “Disini sudah ada petugasnya masing-masing ya, mereka rata-rata sudah mengikuti bimbingan teknis jadi udah siaplah menggunakan aplikasi atau alat bantu yang ada. Bimbingan teknis dilakukan agar petugas mengerti bagaimana pengelolaan jaringan aplikasi dan petugas memahami cara kerja aplikasi tersebut”. Petugas telah mengikuti bimbingan teknis yang diadakan oleh dinas terkait. Keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu atau aplikasi diharapkan mampu membantu masyarakat dalam proses pelayanan perizinan.

Gambar 1.

Grafik Rekapitulasi Penerbitan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Aceh Tamiang Tahun 2017 Sampai Dengan 2021.



Pada **Gambar 1** merupakan gambar berapa banyak masyarakat yang telah melakukan perizinan. Dalam hal ini dapat kita lihat pada tahun 2020 jumlah masyarakat yang melakukan perizinan sebanyak 1231 sedangkan pada tahun 2021 bertambah banyak yaitu sebesar 1596. Kehandalan dan kemampuan pegawai mempengaruhi masyarakat untuk melakukan perizinan. Apabila kehandalan dan kemampuan aparat secara keseluruhan sudah menunjukkan secara maksimal maka pemohon juga dalam melakukan proses perizinan merasa terbantu pada saat melakukan proses perizinan. Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yaitu bu Syarifah pada tanggal 10 januari 2022 terkait petugas dalam kecermatan dan ketelitian dalam melayani masyarakat mengatakan bahwa: “Disini harus cermat karena salah satu dalam menyelesaikan proses perizinan harus memenuhi syarat yang sudah berlaku atau aturan yang ada. Kecermatan memang harus dimiliki oleh masing-masing petugas. Petugas sendiri sudah cermat dalam menjalankan proses perizinan yang ada”. Penulis menyimpulkan bahwa kehandalan dan kemampuan pegawai mempengaruhi masyarakat untuk melakukan perizinan. Apabila kehandalan dan kemampuan aparat secara keseluruhan sudah menunjukkan secara maksimal maka pemohon juga dalam melakukan proses perizinan merasa terbantu pada saat melakukan proses perizinan.

3.4. Daya Tanggap

Daya tanggap yang akan dibahas yaitu kesediaan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 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 Tamiang. 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. Hasil wawancara yang dilakukan oleh Kepala Seksi Pelayanan, Perizinan dan Non Perizinan yaitu ibu Dahlelawati pada tanggal 11 januari 2022 terkait ketepatan waktu pelayanan mengatakan bahwa :“Petugas sudah memberikan pelayanan tepat waktu. Untuk Standar Operasionalnya 3 hari cuman didalam pelaksanaan itu biasanya kita sehari siap. Kendalanya yaitu karena sekarang sudah menggunakan aplikasi terkadang aplikasinya tidak lancar jadi proses pelayanan tertunda”. Standar operasional dalam pelayanan yaitu 3 hari. pelayanan yang dilakukan sudah tepat waktu tetapi karena sekarang sudah menggunakan aplikasi jadi terkadang aplikasinya juga tidak berjalan lancar dan waktu proses pelayanan menjadi tertunda. Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pada tanggal 13 januari 2022 menyatakan bahwa : “Alhamdulillah setiap permohonan perizinan yang disampaikan kepada staf DPMPTSP direspon dengan baik karena petugas terus mencatat dalam buku arsip permohonan perizinan kemudian mengecek berkas yang saya bawa apakah berkas yang ada sudah lengkap atau belum. Pengecekan berkas seperti ini bagus dilakukan agar dapat membantu proses permohonan perizinan”. Hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disampaikan bahwa kesiapan aparat dalam merespon permohonan masyarakat, kesiapan aparat dalam mengatasi kendala dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik. Aparat mampu merespon baik kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan.

3.5. Jaminan

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. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yaitu bu Dahlelawati pada tanggal 11 Januari 2022 terkait jaminan biaya dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa : “Mengenai jaminan biaya di DPMPTSP itu gratis kecuali kalau ada ketentuan untuk retribusi dan langsung disetor di BPKD jadi pelayanan ini hanya menerima bukti pembayaran. Jaminan biaya seperti ini memudahkan masyarakat dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam melakukan permohonan perizinan”. Jaminan biaya yang ada di DPMPTSP semuanya gratis berdasarkan hasil wawancara tersebut. Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada staf DPMPTSP pada tanggal 11 Januari 2022 terkait jaminan biaya menyatakan bahwa : “Dalam permohonan perizinan yang dilakukan tidak ada pemungutan biaya sama sekali dan kami juga ada membuat pengumuman di dinding ruang pelayanan.

Pengumuman tersebut berisikan macam-macam perizinan dan biaya perizinan sehingga masyarakat bisa tahu bahwa di DPMPTSP tidak memungut biaya kecuali ada beberapa jenis perizinan yang memerlukan biaya”. Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa dalam permohonan perizinan yang dilakukan semuanya gratis cuman ada beberapa jenis perizinan yang memerlukan biaya. Kemudian Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yaitu bu Syarifah pada tanggal 10 Januari 2022 menyatakan bahwa “Mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan itu sangat penting dan untuk semua jenis pelayanan yang ada di sini itu sudah ada jangka waktu yang telah ditetapkan”. Ketepatan waktu merupakan salah satu unsur yang penting dalam memberikan pelayanan dan jenis pelayanan yang ada sudah memiliki jangka waktu yang telah ditetapkan.

3.6. Empati

Empati adalah kepedulian yang dilakukan secara pribadi maupun individu atas pemakaian 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. Masyarakat yang berperan sebagai informan mengatakan : “Dalam memberikan pelayanan saya rasa belum adil karena pada saat melakukan proses perizinan masih banyak terdapat petugas yang membeda-bedakan. Apalagi kalau ada keluarga yang bertugas di DPMPTSP tentunya keluarganya disuruh duluan dibandingkan masyarakat yang lain”. Hasil wawancara dengan informan lain pada tanggal 13 Januari 2022 terkait adil dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa: “Beberapa pegawai masih menerapkan sikap tidak adil karena saat saya mengurus surat permohonan perizinan salah satu pegawai tersebut lebih mendahulukan saudaranya dibanding saya yang semestinya memperoleh pelayanan terlebih dahulu. Sikap seperti itu seharusnya tidak ada di dalam proses melayani masyarakat”.

Petugas dalam memberikan pelayanan masih belum adil karena masih menerapkan sikap membeda-bedakan dan mendahulukan keluarganya dalam proses permohonan perizinan. Selanjutnya hasil wawancara Kepala Bidang Penanaman Modal yaitu bapak Tamrindu Lubis pada tanggal 11 Januari 2022 terkait keramahan petugas menyatakan bahwa: “Saya sebagai Kepala Bidang Penanaman Modal selalu mengharapkan kepada seluruh petugas harus bersikap sopan dan ramah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun himbauan yang saya berikan yaitu agar petugas tidak mudah terpancing emosi pada saat melayani masyarakat karena apabila terpancing oleh kondisi yang tidak enak maka hal demikian akan bersifat fatal”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pemberian pelayanan kepada masyarakat harus bersikap ramah serta sopan. Selanjutnya wawancara dengan masyarakat pada tanggal 13 januari 2022 terkait keramahan petugas dalam memberikan pelayanan mengatakan: “Terkait masalah kesopanan dan keramahan petugas dapat dibilang disini menurut saya sudah baik. Keramahan dan kesopanan juga membuat sistem pelayanan menjadi lebih baik dan mampu membuat saya yang melakukan perizinan merasa nyaman dengan pelayanan tersebut”.

Hasil wawancara dengan masyarakat pada tanggal 13 januari 2022 terkait keramahan petugas mengatakan bahwa: “Dalam mengurus permohonan perizinan menurut saya petugas disini bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap seperti harus terus diterapkan dalam proses pelayanan. Ini merupakan nilai yang positif dalam melayani masyarakat dan membuat proses perizinan berjalan dengan lancar”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat petugas masih belum bersikap adil/tidak diskriminatif. Padahal sikap adil/tidak diskriminatif merupakan penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan untuk keramahan petugas sudah baik dikarenakan hasil wawancara masyarakat mengatakan bahwa petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan penelitian sebelumnya, adapun persamaan dan perbedaan penelitian. Persamaan penelitian diatas yaitu menggunakan penelitian kualitatif metode deskriptif. Sedangkan, perbedaan penelitiannya yaitu terletak pada lokasi dan waktu penelitian serta fokus pembahasannya. Dapat dilihat dari penelitian Sutriani berfokus penelitiannya yaitu strategi pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten barru. Kemudian, Evi Setyowati dalam penelitiannya mengambil lokasi Kota Administrasi Jakarta Barat dengan fokus penelitiannya manajemen yang ada dalam pelayanan terpadu satu pintu. Sedangkan, Amalia Ramadanti Ritonga mengambil lokasi penelitian Kabupaten Batu Barra dengan fokus penelitian yaitu reformasi administrasi pelayanan publik. Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti berfokus pada kualitas pelayanan terpadu satu pintu.

Dengan adanya penelitian sebelumnya, penulis mampu menentukan teori yang akan diterapkan dalam penelitian yang akan dilakukan. Sadu Wasistiono (2001: 51-52) mengatakan pelayanan publik yaitu pemberian jasa yang dilaksanakan pemerintah, pihak swasta kepada pemerintah dan pihak swasta kepada masyarakat, melalui ataupun tidak melalui pembayaran sebagai pemenuhan kebutuhan atau keperluan masyarakat. Penulis menemukan temuan penting dalam penyelenggaraan publik perlu mempunyai standar pelayanan yang jelas agar adanya jaminan kepastian untuk masyarakat. Standar pelayanan sebagai capaian yang diperlukan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dilaksanakan.

Sama halnya dengan temuan Sutriani bahwa Strategi pelayanan terpadu satu pintu belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun tiga indikator dalam pelayanan (1) strategi organisasi sudah baik dapat diamati dari metode perumusan strategi memadukan antara visi misi serta hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan. (2) strategi program belum sesuai yg diharapkan. (3) strategi pendukung sumber daya sudah sesuai. (Sutriani 2021). Manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat belum berjalan secara utuh disebabkan ada bermacam kendala dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, temuan Evi Setyowati (Evi Setyowati, 2017). Selanjutnya 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 : (1) perubahan struktur organisasi, (2) perubahan prosedur, (3) perubahan perilaku birokrasi.

sesuai dengan hasil penelitian Amalia Ramadanti Ritonga (Amalia Ramadanti Ritonga, 2019).

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada dinas penanaman satu modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh yakni Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya kompetensi atau jumlah SDM untuk pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal, masih adanya peraturan daerah atau qanun yang perlu direvisi, dan sarana prasarana yang belum memadai.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tamiang masih ada yang perlu dibenahi dan diperadakan termasuk peralatan kantor di ruang pelayanan. Tetapi secara keseluruhan sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Selain itu, Keahlian pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tamiang dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang ditentukan secara akurat dan terpercaya. Keahlian dan ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus untuk melayani masyarakat, Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tamiang sudah berjalan dengan baik. Keyakinan masyarakat adalah hal yang sangat mendasar karena dari keyakinan masyarakat terhadap pegawai yang memiliki karakter dan kemampuan yang baik memberikan pelayanan dengan kemampuan, integritas dan karakter yang baik, dapat menaruh sikap positif terhadap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang. Dalam hal ini, jaminan ketetapan waktu yang diberikan belum dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa faktor yang menghambat ketetapan waktu seperti jaringan yang kurang stabil dalam proses pengerjaan permohonan. Tetapi dalam jaminan biaya itu semua gratis cuman ada beberapa perizinan yang memerlukan biaya. Dan yang terakhir adalah, Empati yang dijelaskan yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan) dalam pemberian pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menilai belum baik karena pegawai DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang masih memakai sikap membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan.

Keterbatasan penelitian. penelitian ini memiliki keterbatasan waktu yang singkat dan juga biaya yang tidak banyak. Penelitian ini hanya dilaksanakan pada satu dinas saja yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang sebagai pengambilan data.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari bahwa masih sedikitnya temuan dalam penulisan penelitian ini, oleh karena itu diperlukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas pelayanan untuk menemukan hasil yang mendalam.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Dkk, Nurdin. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Fanar, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Dkk, Nurdin. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Fanar, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektorpublik*. Yogyakarta: Unit Penertbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Simangunsong. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Wirartha, I. M. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Denpasar: C.V. Andi Offset.
- Subarling, S., Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 89-101.
- Falahuddin, F., & Frinaldi, A. (2020). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang. *Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik*, 4(1), 13-19.
- Septiandini, R. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144-160