

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA BALIKPAPAN

Raden Muhamad Nashran Aziza Supriono
NPP. 29.1137
*Asdaf Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: rmnashran123@mail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Reformation gives hope that the government will contribute in providing services that are easy, fast, simple and transparent. The improvement of public services is included in one of the changes that are expected with the reform of the bureaucracy. Local governments are obliged to provide public services, including licensing services. **Purpose:** to determine the quality of licensing services with the reform of the bureaucracy through a theoretical perspective as well as a legalistic perspective. **Methods:** This research was conducted using a descriptive method with an inductive approach in explaining the research object according to the facts in the field. Data collection techniques were carried out by interview, observation and documentation. Meanwhile, the data analysis technique carried out by the researcher was in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Results: This study shows that there are still deficiencies in licensing services at the Balikpapan City Investment and Integrated Services Office. Constraints that occur are discrepancies in the issuance of permits that occur due to technical problems, such as communication problems between agencies, there are technical matters that are not known because only general licensing requirements are known to employees.

Conclusion: Based on these constraints, the Balikpapan City Investment and Integrated Service Office has an effort, namely to realize excellent licensing services in the city of Balikpapan in the form of improving facilities and infrastructure and improving service quality. From the discussion above, the researcher has suggestions that it is necessary to improve coordination with regional apparatus related to the licensing process, maintain service quality, and need to increase the use of technology considering the current OSS-based licensing system.

Keywords: Bureaucratic Reform, Services, Licensing

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Reformasi memberi harapan bahwa akan adanya kontribusi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, sederhana dan transparan. Peningkatan pelayanan publik termasuk dalam salah satu perubahan yang diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi. Pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan umum termasuk pelayanan perizinan. **Tujuan:** untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan dengan adanya reformasi birokrasi melalui perspektif teoritis maupun perspektif legalistik. **Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang dilakukan peneliti berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil/Temuan: Penelitian ini menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya kekurangan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan. Kendala yang terjadi yaitu ketidaksesuaian penerbitan izin yang terjadi karena adanya kendala teknis, seperti masalah komunikasi antar instansi, ada hal-hal teknis yang tidak diketahui dikarenakan hanya persyaratan umum perizinan saja yang diketahui pegawai.

Kesimpulan: Berdasarkan kendala tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan memiliki upaya yaitu untuk mewujudkan pelayanan perizinan prima di kota Balikpapan berupa perbaikan sarana dan prasarana serta meningkatkan kualitas pelayanan. Dari pembahasan di atas peneliti memiliki saran yaitu perlu untuk meningkatkan koordinasi dengan perangkat daerah terkait proses perizinan, mempertahankan kualitas pelayanan, dan perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi mengingat sistem perizinan sekarang berbasis OSS.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan, Perizinan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan tahapan yang dilakukan dalam upaya memperbaiki tatanan birokrasi kearah yang lebih baik. Reformasi birokrasi mulai berlangsung di Indonesia sejak masa orde baru. Sejak saat itu reformasi mulai digerakan untuk memperbaiki birokrasi dalam pemerintahan di Indonesia. Pada pemerintahan orde baru birokrasi mengalami perubahan yang difokuskan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi birokrasi dengan menyesuaikan ideologi pembangunan dan modernisasi orde baru. Reformasi birokrasi di pemerintahan daerah berupaya untuk mewujudkan *good public governance*, hal itu sebagai kepedulian pemerintah untuk mengatasi kelemahan pelaksanaan fungsi birokrasi yang memiliki fungsi utama memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Reformasi memberi harapan bahwa akan adanya kontribusi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, sederhana dan transparan. Peningkatan pelayanan publik termasuk dalam salah satu perubahan yang diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi. Pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan umum termasuk pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk implementasi dari reformasi birokrasi dengan harapan dapat memperbaiki birokrasi dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang professional, efektif dan efisien. Dinas penanaman Modal dan Perizinan Terpadu merupakan salah satu pelaksana pelayanan perizinan di kota Balikpapan. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan, Pelayanan informasi dan Konsultasi Perizinan, informasi penanaman modal serta pelayanan pengaduan. Perizinan memiliki kaitan yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan suatu kegiatan, sebab izin merupakan bagian penting dari perlindungan hukum atas pemegang dan penyelenggara kegiatan. Pelayanan perizinan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan reformasi birokrasi pelayanan perizinan di kota Balikpapan. Salah satunya dapat dilihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat bulan agustus 2021 DPMPT kota Balikpapan mengenai pelayanan perizinan terdapat 8,3% penilaian masyarakat yang menyatakan puas, kemudian terdapat 25% penilaian masyarakat yang menyatakan hasil sangat puas, selanjutnya terdapat 66,7% masyarakat yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Lebih dari 50% masyarakat memberi penilaian tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian tentu saja bukan merupakan hasil yang memuaskan bagi pemerintah kota Balikpapan. Johny Ng Selaku anggota DPRD Kota Balikpapan mengharapakan bahwa proses perizinan di kota Balikpapan bisa seperti didaerah lain seperti di Jakarta yang hanya memakan waktu 3 hari perizinan bisa keluar. Selain itu juga, Yuyun Ningsih selaku salah satu kepala bidang perizinan di DPMPT kota Balikpapan juga menjelaskan bahwa keluhan yang terjadi oleh masyarakat dikarenakan adanya proses perizinan yang dimohon belum selesai sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan.

Lantas apakah pemerintah telah memberikan upaya secara maksimal sebagai proses terciptanya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang prima. Kemudian sudah sesuaikah penyelenggaraan pelayanan perizinan sejalan dengan tujuan yang diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks yang menyangkut reformasi birokrasi, administrasi dan kebijakan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Penelitian Teguh Abasya dengan judul Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Mencapai Good Governance Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik dan Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Siantar (Teguh Abasya, 2021) menemukan bahwa reformasi birokrasi pelayanan publik dalam mencapai good governance di kota pematangsiantar dengan hasil penilaian standar pelayanan berkategori baik. Penelitian Dede Mariana dengan judul Reformasi Birokrasi Pemerintahan Pasca Orde Baru (Dede Mariana, 2006) menemukan bahwa reformasi pemerintahan pasca orde baru dalam mewujudkannya perlu didukung oleh komitmen petinggi birokrasi sebagai pengambil keputusan strategis dan mampu mempertanggung jawabkan seluruh prosesnya. Penelitian selanjutnya oleh Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro yang memiliki kaitan dengan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan, diketahui bahwa reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kabupaten Kebumen telah dijalankan dengan akuntabilitas dan pengawasan baik, standar operasional pelayanan dijalankan dengan baik serta alur pelayanan yang diberikan semakin cepat (Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro, 2017). Penelitian selanjutnya Hesti Catur H dengan judul Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di PKK Kabupaten Boyolali (H. Hesti Catur, 2009) menunjukkan bahwa reformasi administrasi pelayanan publik di PPKM boyolali dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Terdapat persamaan serta perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Persamaan yang terdapat pada penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah sama-sama meneliti mengenai reformasi birokrasi dalam pelayanan, kemudian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokus penelitian yang dilakukan peneliti berada di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dengan fokus reformasi birokrasi pelayanan perizinan. Penelitian yang peneliti lakukan juga dilakukan pada masa pandemic covid-19 sehingga terdapat terdapat beberapa pembaharuan kebijakan mengenai penerbitan izin di kota Balikpapan. Penelitian ini didasarkan pada konsep pelayanan menurut filzsimons yang terdapat 5 dimensi didalamnya yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Responsivness*, *Assurance*, *Empathy*.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah kota Balikpapan pada proses terciptanya pelayanan perizinan prima serta sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perizinan sejalan dengan tujuan yang diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Peneliti mengumpulkan data mengenai kelengkapan informasi secara mendalam menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang dilakukan peneliti berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk membantu peneliti dalam memecahkan masalah yang bersifat dinamis dan kompleks.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menyajikan hasil penelitian mengenai reformasi birokrasi pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu kota Balikpapan. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori konsep pelayanan menurut Filtzsimons dimana terdapat 5 dimensi didalamnya, yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*. Adapun pembahasan dari setiap dimensi tersebut dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1 Reliability

Dimensi *reliability* atau reliabilitas merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan yang diberikan dimana petugas harus mampu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan kepada masyarakat. dimensi ini digunakan untuk mengetahui reliabilitas reformasi birokrasi pada pelayanan perizinan di DPMPT kota Balikpapan. Untuk mengetahui dimensi *reliability* ini maka pengukurannya dilakukan melalui beberapa indikator yaitu kemampuan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan pembuatan perizinan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Ketepatan dan kesesuaian pegawai dalam memperhatikan setiap prosedur pelayanan dan kemampuan menjelaskan kepada masyarakat setiap prosedur yang ada sudah cukup baik, jadi semua sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kalau memang berkas nya tidak lengkap maka sebagai aparatur yang mematuhi aturan tidak mendaftarkan, jadi semua sesuai aturan yang berlaku. Hal itu diperkuat sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat yang

didapatkan oleh DPMPT kota Balikpapan telah mencapai angka sebesar 89 sehingga masuk dalam kategori sangat bagus.

Tabel 3.1

Indikator Skor Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPT Kota Balikpapan Tahun 2020

Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	%
Skor Survey Kepuasan Masyarakat	Skor SKM	88,8	89	100,23%

Sumber: Lakip DPMPT Kota Balikpapan 2021

Setiap pelayanan yang diberikan tentunya memiliki tahap-tahap yang harus diberikan. Tahap itulah yang menjadi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan perizinan yang diberikan DPMPT kota Balikpapan telah mengikuti prosedur yang ada. Namun terkadang masih terdapat kendala yang terjadi sehingga proses pelayanan perizinan yang diberikan terdapat sedikit gangguan Masyarakat yang sedang melakukan permohonan perizinan saat ini masih ada yang mengalami beberapa kendala seperti tidak sesuai penerbitan surat izin yang telah ditetapkan. Namun hal itu bukan murni kesalahan ataupun kelalaian dari pegawai yang ada. Proses penerbitan surat izin yang sekarang menggunakan OSS (online submission system) masih sering mengalami hambatan adanya down server atau gangguan server, setiap aparat yang ada di DPMPT telah memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk membantu dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan sesuai dengan prosedur yang ada.

3.2 Tangibles

Dimensi *Tangibles* merupakan salah satu dimensi yang dalam pelayanan hal yang diperhatikan berupa penampilan fisik, peralatan dan media komunikasi yang meliputi sarana dan prasarana yang ada di DPMPT Kota Balikpapan meliputi kelayakan sarana dan prasarana dan kerapian penampilan ASN. Penelitian dengan dimensi tangibles digunakan untuk mengetahui bukti nyata DPMPT kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Adapun indikator dalam dimensi ini adalah kualitas kelayakan pelayanan berupa sarana dan prasarana serta sumber daya lainnya dan penampilan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan.

Kondisi sarana dan prasarana di DPMPT kota Balikpapan saat ini sudah cukup memadai. tujuan utama DPMPT kota Balikpapan yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat dan dunia usaha yang akan mengurus perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangan yang diberikan

kepada DPMPT Kota Balikpapan dengan memfasilitasi proses pelayanan seperti tersedianya halaman parkir, *front office*, *back office*, perpustakaan dan pengutamakan kepada pemohon difabel. Namun masih ada salah satu prasarana yang terbilang belum memberikan kenyamanan kepada masyarakat. hal itu dikarenakan kondisi saat ini gedung DPMPT kota Balikpapan sedang ada renovasi bangunan sehingga masih terdapat beberapa area dan customer service yang belum dapat beroperasi sepenuhnya.

Kualitas pemberian pelayanan selain dengan kelengkapan sarana dan prasarana tentu dipengaruhi dengan penampilan seorang ASN dalam memberikan pelayanan. Terkait penampilan ASN yang ada di DPMPT kota Balikpapan mengikuti aturan seragam yang ada di kota Balikpapan, namun untuk seragam harian kota Balikpapan memiliki ciri khas seragam sendiri yang biasa dikenakan pada hari kamis, yaitu dengan mengenakan seragam batik khas Balikpapan, selain itu untuk pemakaian seragam pada hari senin mengenakan pakaian dinas harian waskat yang berwarna coklat, untuk penampilan seragam pada hari rabu aparat mengenakan seragam dengan atasa baju putih yang dipadukan dengan celana berwarna hitam, dan untuk pakaian yang digunakan pada hari jumat mengenakan pakaian olahraga. Dengan mengenakan pakaian tersebut tentu penampilan yang disajikan akan menambah daya tarik yang mengesakan bagi masyarakat.

3.3 Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* merupakan respon petugas dalam menjawab kebutuhan masyarakat dengan sikap cepat, tanggap dan cekatan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan konsisten. dimensi *responsiveness* digunakan untuk mengetahui responsivitas pelayanan perizinan DPMPT kota Balikpapan dengan adanya reformasi birokrasi. Adapun indikator yang dianalisis dalam dimensi *responsiveness* adalah ketepatan aparat sipil negara dalam memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan dan keterampilan aparat sipil negara untuk mengatasi permasalahan dalam pemberian pelayanan.

DPMPT kota Balikpapan melayani multi perizinan yang ada di kota Balikpapan, setiap masyarakat yang mampu melengkapi persyaratan kelengkapan dan kesesuaian berkas tentu akan cepat untuk diproses sehingga waktu penerbitan yang dikeluarkan tidak akan terganggu. Namun apabila melebihi batas waktu dalam pengumpulan berkas nantinya akan berlaku fiktif positif atau terbit secara otomatis. saat ini setiap pegawai DPMPT kota Balikpapan selalu ingin memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ada, namun ketidaksesuaian penerbitan izin yang terjadi karena adanya kendala teknis, seperti masalah komunikasi antar instansi, ada hal-hal teknis yang tidak diketahui dikarenakan hanya persyaratan umum perizinan saja yang diketahui pegawai dari DPMPT.

Setiap pelayanan biasanya tentu terdapat kendala atau permasalahan yang terjadi, hal itu yang menjadi tanggung jawab pegawai DPMPT kota Balikpapan untuk mengatasi kendala yang ada. Setiap pegawai DPMPT akan memberikan penjelasan apabila terjadi keluhan yang dilakukan akibat terjadi permasalahan dalam pengurusan izin. setiap pegawai akan mendengarkan keluhan yang diberikan terhadap permasalahan yang terjadi. Apabila permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan di bagian *front office* oleh *customer service* tentu akan dilayani dengan sangat baik, tetapi apabila *customer*

service belum dapat memberikan solusi bagi permasalahan yang terjadi maka sesuai hirarki yang ada *customer service* akan berkordinasi dengan kepala seksi pengaduan pelayanan perizinan agar dapat mengatasi masalah yang terjadi. Namun apabila hingga diserahkan kepada kepala seksi belum bisa untuk mengatasi permasalahan yang terjadi sesuai hirarki akan dikordinasikan sampai kepala dinas.

3.4 Assurance

Dimensi *assurance* digunakan untuk mengetahui bentuk jaminan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pelayanan perizinan setelah adanya reformasi birokrasi. Adapun indikator dalam dimensi ini yaitu kemampuan aparatur sipil negara untuk memberikan jaminan kejelasan prosedur pelayanan dan kemampuan aparatur sipil negara dalam meyakini perihal biaya pelayanan.

Setiap penyelesaian penerbitan yang dilakukan DPMPT kota Balikpapan jelas telah ditetapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan diuraikan secara jelas pada setiap pelayanan yang diberikan. DPMPT kota Balikpapan telah memasang banner mengenai SOP pelayanan perizinan, sehingga masyarakat tidak perlu mengatri lama untuk menanyakan informasi tersebut. Saat ini DPMPT juga telah memfasilitasi masyarakat yang akan mengurus surat izin bisa bertanya dan berkordinasi baik secara langsung maupun online. DPMPT telah menyediakan beberapa alternatif seperti dapat bertanya menggunakan *email*, *website* dan *WhatsApp*, sehingga masyarakat mengetahui persyaratan apa aja yang perlu untuk dilengkapi sebelum mengurus perizinan.

Setiap pelayanan yang diberikan di DPMPT kota Balikpapan gratis tanpa dipungut biaya. Apabila terdapat pungutan biaya yang dilakukan berarti merupakan pungutan liar dan bisa menjadi kasus gratifikasi.

3.5 Empathy

Dimensi *empathy* merupakan perhatian terhadap suatu hal serta merasakan hal yang diinginkan oleh pengguna layanan. dimensi *empathy* digunakan untuk mengetahui bentuk empati yang dilakukan DPMPT kota Balikpapan untuk mewujudkan pelayanan perizinan prima dengan adanya reformasi birokrasi. Adapun indikator yang dianalisis dalam dimensi *empathy* ialah rasa peduli dan perhatian aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan dan tata krama aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan.

Aparat DPMPT kota Balikpapan tidak pernah melepas tanggung jawab mereka ketika terdapat masyarakat yang mengalami kendala saat proses pengurusan perizinan. Pegawai mampu memberikan arahan-arahan ketika terjadi kendala pada proses pelayanan, pegawai mampu mengarahkan dengan baik agar masyarakat bisa mengatasi masalah yang terjadi. Setiap pegawai DPMPT kota Balikpapan telah menjalankan tupoksi nya dengan sangat baik. bukan hanya pegawai yang berada di area *front office* melainkan semua pegawai DPMPT kota Balikpapan akan memberikan perhatian kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengurus proses perizinan.

Aparat DPMPT kota Balikpapan pun tak pernah marah ataupun bersikap tidak perhatian apabila terdapat beberapa masyarakat yang mengadu mengenai beberapa kendala. Pegawai yang bertindak

sebagai *customer service* mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. *Customer service* yang memiliki peran vital dalam berkomunikasi dengan masyarakat selalu menunjukkan sikap mereka yang sopan dan santun dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Pemberian pelayanan dengan senyuman dan sapaan menjadi ciri khas yang dapat dilihat setiap harinya di DPMPT kota Balikpapan. Tanpa membeda-bedakan masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan, setiap pegawai melayani dengan adil tanpa membedakan satu sama lain. Setiap masyarakat yang datang diberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Adanya reformasi birokrasi pelayanan perizinan mempunyai tujuan untuk menciptakan pelayanan perizinan prima. Pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan umum termasuk pelayanan perizinan. Akan tetapi pada pelaksanaannya belum sesuai dengan tujuan adanya reformasi birokrasi yaitu menciptakan pelayanan perizinan prima. Permasalahan yang terjadi ialah proses perizinan yang dimohon belum selesai sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan. Hal itu terjadi karena adanya kendala teknis, seperti masalah komunikasi antar instansi, ada hal-hal teknis yang tidak diketahui dikarenakan hanya persyaratan umum perizinan saja yang diketahui pegawai dari DPMPT kota Balikpapan.

3.7 Diskusi Temuan Menarik lainnya

Peneliti juga menemukan faktor yang menghambat dalam mewujudkan pelayanan perizinan prima dengan adanya reformasi birokrasi yaitu dikarenakan adanya kendala yang bersifat dinamis. Kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat di DPMPT kota Balikpapan cukup memadai namun pada saat proses penelitian ini sedang terjadi perbaikan atau renovasi gedung DPMPT kota Balikpapan sehingga masih terdapat beberapa area dan *customer service* yang belum dapat beroperasi sepenuhnya dan masih adanya beberapa perbaikan di area ruang tunggu yang mengakibatkan terganggunya kenyamanan para pengguna jasa pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Reliabilitas reformasi birokrasi pada pelayanan perizinan di kota Balikpapan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dinilai sudah baik namun dalam hal pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP yang berlaku namun terkadang masih ada kendala yang terjadi dikarenakan terjadinya gangguan server pada sistem OSS yang digunakan.
2. *Tangibles* atau bukti fisik atau nyata Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dalam pemberian pelayanan perizinan di kota Balikpapan sudah baik tetapi ada beberapa hal yang perlu

diperhatikan seperti kenyamanan masyarakat untuk menunggu antrian pelayanan.

3. Responsivitas dalam pelayanan perizinan dengan adanya reformasi birokrasi di Kota Balikpapan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan lebih mengenai ketepatan penerbitan surat izin.

4. *Assurance* atau bentuk jaminan yang diberikan pada pelayanan perizinan dengan adanya reformasi birokrasi di Kota Balikpapan pada Dinas Penanaman modal kota Balikpapan sudah baik dalam pelaksanaannya.

5. Bentuk empati yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu untuk mewujudkan pelayanan perizinan prima dengan adanya reformasi birokrasi di kota Balikpapan sudah baik hal itu buktikan dengan pemberian perhatian dan rasa peduli kepada setiap masyarakat.

Keterbatasan penelitian. Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dalam pelaksanaannya. Keterbatasan utama yakni pada waktu dan biaya penelitian, kemudian terdapat kendala dilapangan yaitu saat pelaksanaan penelitian kondisi gedung masih sedang dilakukan renovasi.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih merupakan awalnya temuan permasalahan dari penelitian. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan perizinan dengan adanya reformasi birokrasi di kota Balikpapan untuk lebih mendapatkan hasil yang mendalam. Hal itu dikarenakan penelitian ini masih bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kondisi dan situasi dilapangan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada orang tua, kakak, adik, dosen pembimbing dan kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian serta seluruh pihak yang ikut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Azwardi. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia. Syiah Kuala: University Press.

- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2018. *METODOLOGI PENELITIAN*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- de Guzman, Raul P. dan Mila A. Reforma (eds). 1993. *Decentralization towards Democratization and Development*. Manila : EROPA Secretariat.
- Handoyo, Eko. 2013. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik. 2010. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. 83. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo..
- Munawaroh, Nunung. 2018. *Pelayanan Publik*. Jatinangor:IPDN.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif Dan r & D: 456*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan : Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik*. Bandung : Refika Aditama.
- Setiyono, Budi. 2016. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik Dan Administrasi*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soesilo Zauhar. 2002. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, Dan Strategi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sunarto. 2016. *Sistem Politik Indonesia*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- V.Wiratna Sujarweni. 2019. *METODOLOGI PENELITIAN*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu

Abasya, Teguh. "Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Mencapai Good Governance Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik dan Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Siantar)" (2021).

Anggoro, Dwi Wahyu Aris Setio. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen" (2017): 01-109.

Dede, Mariana. "Reformasi Birokrasi Pemerintahan Pasca Orde Baru." Jurnal Sosiohumaniora 8 (2006): 241-242.

H., Hesti Catur. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di KPPM (Kantor Perizinan Dan Penanaman Modal) Kabupaten Boyolali (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) Di Kantor, 2009.

Khozin, Muhammad. "Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta)." Jurnal Aristo 8, no.2 (2020).

Ninla Elmawati Falabiba. "EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA (PERSPEKTIF HUKUM TATA NEGARA ISLAM)" (2019).

Sumarto, Rumsari Hadi. "Model Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi Pemerintah." Dalam Efisiensi No.1 (2015).

<http://investasi.balikpapan.go.id>. report ikm 2021.Senin,13 September 2021

https://apindokaltim.com/2021/07/13/walikota_balikpapan_apresiasi_alumni_universitas_tribhuana_tungadewi.Senin, 20 September 2021.

<https://www.merdeka.com>. Uang menteri yuddy reformasi birokrasi amerika saja butuh ratusan tahun.html. Jumat, 24 September 2021.

<https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detail/515-reformasi-birokrasi-dalam-pelayanan-perijinan>. Jumat, 24 september 2021.

<https://lokadata.id/artikel/ombudsman-ri-diy-paling-taat-layani-publik-warga-tak-nyaman-dengan-layanan-daring>. Minggu, 26 september 2021