

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIDOARJO**

Revi Dwi Septikasari

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
revidwiseptikasari@gmail.com;

Joko Widodo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
jokowid@untag-sby.ac.id;

Radjikan

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
radjikan@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus pada survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi 9 indikator yaitu, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu pelayanan, biaya tau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik. Hanya saja perlu ditingkatkan lagi pada beberapa indikator yaitu waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Diharapkan kedepannya dapat diperbaiki, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan kualitas pelayanan publik yang prima.

Kata kunci: *pelayanan, perizinan, kualitas, survei kepuasan masyarakat*

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze the quality of licensing services at the Sidoarjo District Investment and One-Stop Services Office. The techniques used in this study were observation and interviews. This study uses

qualitative research with a descriptive approach. This study focuses on a survey of community satisfaction based on the Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 which includes 9 indicators, namely, requirements, systems, mechanisms and procedures, service time, fees or rates, product specifications, type of service, competence of implementers, implementing behavior, handling complaints, suggestions, and input, facilities and infrastructure. The results obtained in this study indicate that the quality of licensing services at the Investment and One-Stop Services Office is good. It's just that it needs to be improved again on several indicators, namely service time and handling of complaints, suggestions and input. It is hoped that in the future this can be improved, because community satisfaction can determine the excellent quality of public services.

Keyword: *service, licensing, quality, community satisfaction survey*

A. PENDAHULUAN

Salah satu tolok ukur kemajuan dan keberhasilan suatu instansi pemerintahan adalah dengan terwujudnya pelayanan yang berorientasi publik, artinya pelayanan hendaknya berpihak pada kepentingan masyarakat sehingga birokrasi yang terkesan rumit dan berbelit-belit tidak lagi menjadi citra pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat mengikuti zaman supaya dapat bertindak cepat dan akurat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Dwiyanto (2005:141) mengatakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa terlepas dari standar pelayanannya. Standar inilah yang menjadi tolok ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Ombudsman Republik Indonesia pelayanan publik yang diberikan organisasi sektor publik selama ini terkenal berbelit-belit dan prosesnya yang lama. Menurut Hardiansyah (2011:86) permasalahan utama pada pelayanan publik adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya pada

penyederhanaan proses pelayanan saja, tetapi juga pada proses pelayanan, kecepatan pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Dengan adanya perbaikan pelayanan publik saat ini merupakan harapan seluruh masyarakat, karena di era globalisasi saat ini masyarakat menuntut untuk perkembangan negara yang lebih maju dan salah satu ciri-ciri dari negara yang maju adalah kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berbagai permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik salah satunya adalah permasalahan perizinan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses. Tujuan pokok yang ingin diperoleh yaitu guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik secara transparan, baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh. Dalam hal ini Dinas Perizinan Terpadu Satu Pintu masih mengalami banyaknya jumlah pengaduan dari masyarakat. Kondisi demikian dapat dibuktikan melalui jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI sebagai berikut:

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Pengaduan

No	Aspek	Jumlah
1	Pertanahan	1.228
2	Kepegawaian	878
3	Kepolisian	681
4	Pendidikan	547
5	Pedesaan	428
6	Peradilan	309
7	Perhubungan dan Infrastruktur	293
8	Hak Sipil dan Politik	242
9	Perbankan	238
10	Kesehatan	218
11	Administrasi Kependudukan	206
12	Ketenagakerjaan	199
13	Energi dan Kelistrikan	183
14	Perizinan (PTSP)	156
15	Kesejahteraan Sosial	154
16	Pertambangan	153
17	Air	133
18	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	118
19	Jaminan Sosial	114
20	Pajak	100
21	Kejaksaan	86
22	Lingkungan Hidup	84
23	Perdagangan, Industri, Dan Logistik	65
24	Telekomunikasi dan Informatika	55

25	Asuransi	38
26	Keagamaan	26
27	Lembaga Perasyarakatan	18
28	Keimigrasian	15
29	Koperasi	15
30	Kehutanan	14
31	Pertanian dan Pangan	14
32	Pertahanan	13
33	Hak Kekayaan Intelektual	9
34	Perikanan	7
35	Bea dan cukai	6
36	Kedaruratan	4
37	Pegadaian	2

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia 2021

Berdasarkan tabel di atas, instansi yang menempati urutan tiga terbanyak yang dilaporkan adalah pertanahan sebesar 1.228, kepegawaian sebesar 878, dan Kepolisian 681. Laporan ini menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah masalah perizinan (PTSP). Menurut laporan tahunan ombudsman RI tahun 2021 perizinan (PTSP) memiliki jumlah pengaduan sebanyak 156.

Berdasarkan berita media *online*, Ombudsman yang berada di Jawa Timur mengakui pengaduan pelayanan publik masih tinggi. Pada tahun 2019 pengaduan dengan lokasi terlapor paling banyak berada di Kota Surabaya yaitu 90 laporan, Kabupaten Sidoarjo sebanyak 15 laporan, dan Kota Malang sebanyak 12 laporan. Berdasarkan berita tersebut dapat diketahui bahwa daerah Kabupaten yang memiliki jumlah pengaduan terbanyak adalah Kabupaten Sidoarjo. Padahal berdasarkan informasi yang ada pada *website* DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dikatakan bahwa Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah pertama di Indonesia yang memelopori inovasi pelayanan prima sebagai pembentukan Dinas Perizinan dan Penanaman Modal yang pertama di Indonesia.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Organisasi Publik

Menurut (Stephen P. Robbin), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian. Menurut Handoko (2011:167) pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya. Dengan demikian hasil pengorganisasian adalah struktur organisasi, berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Berdasarkan penjelesana tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi publik adalah salah satu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan

publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Wahyuni (2016), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Lewis & Hoom dalam (Lubis, 2013) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Triguno menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong secara profesional.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sehingga memenuhi harapan pelanggan dan bahkan melebihi dari harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien, karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangible*), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan;
 - b. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan;
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja para pegawai harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, tidak membedakan pelanggan, dan bersikap ramah;
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun;
- 5) Empati, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu organisasi diharapkan memahami kebutuhan

pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik serta lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Namun begitu juga sebaliknya, jika pelanggan merasa puas maka dapat dikatakan suatu pelayanan tersebut efektif dan efisien. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Ruang lingkup yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti

komputer dan mesin. Prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana peneliti akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku yang akan diamati. Penelitian kualitatif sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan penelitian deskriptif mampu untuk menggambarkan kondisi subjek atau objek yang akan diteliti secara apa adanya berdasarkan fakta di lapangan dengan melibatkan berbagai metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adanya fokus di dalam penelitian dengan metode kualitatif sangatlah penting, dikarenakan fokus penelitian sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga data yang diambil dapat membatasi apa saja yang akan diteliti. Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu:

Survei kepuasan masyarakat menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat diukur dari 9 ruang lingkup yaitu:

1. Persyaratan yaitu, meliputi syarat yang harus dipenuhi dalam penggunaan suatu pelayanan persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu, meliputi tata cara dalam melakukan pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
3. Waktu pelayanan yaitu, meliputi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan;
4. Biaya atau tarif yaitu, meliputi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu, meliputi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Kompetensi pelaksana yaitu, meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana yaitu, meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan.
9. Sarana dan prasarana yaitu, sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan secara nyata dari objek yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Mall Pelayanan Publik (MPP) Jl. Lingkar

Timur No. 888, Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

D. PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo

Pembahasan fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan perizinan berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Dalam pengukuran kualitas pelayanan perizinan ini menggunakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan sembilan ruang lingkup yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Data hasil penelitian akan diuraikan berdasarkan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

Persyaratan

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan yang dilakukan salah satunya adalah kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Salah satu syarat dapat dikatakan pelayanan prima adalah dengan adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.6 Unsur Persyaratan

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3.8226	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap persyaratan yang harus diketahui untuk melakukan pengurusan perizinan. Pada unsur persyaratan masuk kategori sangat baik dengan nilai 3,8226 sehingga unsur persyaratan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sangat baik. Diharapkan kedepannya dapat meningkatkan pelayanan dalam hal persyaratan seperti melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang persyaratan pengurusan izin usaha. Persyaratan merupakan hal yang penting dalam pengurusan pelayanan, karena dengan kita mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dapat mempermudah masyarakat ketika akan melakukan pengurusan perizinan usaha.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur persyaratan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah baik dan mudah dimengerti oleh masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan. Persyaratan dapat diketahui secara *online* maupun *offline*. Jika *online* masyarakat dapat mengetahuinya dari *website* dan *instagram* sedangkan kalau *offline* masyarakat dapat datang langsung ke *booth* pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berhasil memberikan informasi mengenai persyaratan dengan efisien.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Menurut Moenir (2002) faktor organisasi yang menjadi pendukung pelayanan prima adalah mekanisme, mekanismenya yang akan berperan dalam kelancaran pelayanan dan faktor ini berkaitan dengan sistem, mekanisme, dan prosedur. Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan yang mengandung tahapan kegiatan yang dilewati dalam sistem proses penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.7 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.8039	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme, dan prosedur yang harus dilakukan masyarakat untuk melakukan pengurusan perizinan. Pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur masuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai 3.8039 sehingga unsur sistem, mekanisme, dan prosedur sudah sangat baik. Terdapat perbedaan pada saat wawancara dengan hasil survei kepuasan masyarakat. Pada saat wawancara masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh, karena pada saat pengajuan terkadang mereka mengalami masalah koneksi jaringan. Sehingga kedepannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dapat mengatasi masalah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo cukup dimengerti oleh masyarakat, karena seluruh mekanisme dalam pengurusan perizinan berbasis *online*. Prosedur yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Dengan adanya sistem *online* masih terdapat kendala seperti masyarakat yang kurang inisiatif untuk mengecek akun mereka mengenai revisi yang diberikan oleh pegawai dan adanya kendala terhadap sistem jaringan yang membuat masyarakat menunggu.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo masih kurang baik, karena kurangnya pengetahuan masyarakat dan adanya gangguan *online* pada saat melakukan pengurusan.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Menurut Sinambela (2006) pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.8 Unsur Waktu Pelayanan

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan	3.7591	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur waktu pelayanan yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan. Pada unsur waktu pelayanan masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai 3.7591 sehingga unsur waktu pelayanan sudah sangat baik. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan waktu yang diperlukan untuk melakukan pengurusan perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur waktu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo cukup, karena waktu penyelesaian ini tergantung dengan bagaimana masyarakat. Jika pengurusan masyarakat tidak ada revisi maka pengurusan perizinan dapat diselesaikan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, terdapat beberapa pengurusan masyarakat yang waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP, karena masyarakat kurang inisiatif untuk mengecek akun mereka. Pada saat pengurusan perizinan mereka mengalami revisi itu akan muncul dan masyarakat harus segera melengkapi kekurangan mereka pada saat pengurusan, jika tidak maka pengurusan perizinan mereka akan membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.

Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang nominalnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 biaya pelayanan termasuk rincianya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.9 Unsur Biaya atau Tarif

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U4	Biaya atau Tarif	3.8263	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur biaya atau tarif yang harus dibayarkan untuk mendapatkan pelayanan perizinan. Pada unsur biaya atau tarif masuk kategori sangat baik dengan nilai 3.8263 sehingga unsur biaya atau tarif sudah sangat baik. Hasil data survei kepuasan tersebut sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan bahwa masyarakat puas dengan biaya atau tarif, karena mereka tidak dikenakan biaya sama sekali kecuali untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur biaya atau tarif pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo baik, karena pengurusan perizinan tidak dipungut biaya sama sekali hanya saja terdapat adanya biaya pada saat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Biaya yang ditetapkan pada saat pengurusan IMB juga sesuai dengan Peraturan Walikota Sidoarjo. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya atau tarif pada pelayanan pengurusan perizinan baik sesuai dengan aturan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat pada saat pengurusan pelayanan perizinan tidak dipungut biaya sepersenpun kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa pengadaan barang, jasa dan produk administrasi yang diberikan dan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.10 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.7627	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang masyarakat dapatkan pada saat melakukan pengurusan perizinan. Pada unsur spesifikasi jenis pelayanan masuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai 3.7627 sehingga unsur produk

spesifikasi jenis pelayanan sudah sangat baik. Diharapkan untuk kedepannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat mempertahankan hasil pelayanannya sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dengan format yang diberikan, karena pegawai juga memberikan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan pegawai pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau pegawai dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.11 Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana	3.8111	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana yang harus dimiliki oleh pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada unsur kompetensi pelaksana masuk kategori sangat baik dengan nilai 3.8111 sehingga unsur kompetensi pelaksana sudah sangat baik. Masyarakat sudah cukup puas terhadap kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur kompetensi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Dalam hal ini pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dikatakan telah mupuni pada bidangnya masing-masing. Pegawai telah memberikan informasi dengan cukup jelas dan mudah dimengerti walaupun pegawai tidak pernah mengikuti kegiatan pelatihan seperti diklat. Namun mereka dapat belajar secara mandiri untuk memahami setiap perubahan yang ada. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelayanan sudah baik hanya saja kurang adanya pelatihan untuk pegawainya.

Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam hal ini adalah seperti kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.12 Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3.7987	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur perilaku pelaksana pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada unsur perilaku pelaksana masuk kategori sangat baik dengan nilai 3.7987 sehingga unsur perilaku pelaksana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur perilaku pelaksana pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan para pegawai sangat baik. Pegawai berperilaku sesuai dengan kode etik pegawai yang telah ditetapkan. Pegawai juga tidak membedakan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan baik dari kalangan atas maupun kalangan bawah. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksana pengolahan pengaduan dan tindak lanjut. Mekanisme pengaduan merupakan masukan berupa kritikan, saran dari masyarakat sebagai reksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan dari masyarakat penting untuk dikelola sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan kedepannya.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.14 Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U9	Penanganan Pebgaduan, Saran, dan Masukan	3.7825	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo mendapatkan nilai 3.7825 sehingga unsur penanganan yang diberikan sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo cukup, karena telah menyediakan *platform* untuk memberikan masukan kepada masyarakat. Namun untuk waktu penyelesaiannya membutuhkan waktu beberapa

hari tergantung melalui platform manakah mereka memberi pengaduan. Dengan adanya *platform* pengaduan dapat membantu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu untuk melakukan evaluasi berdasarkan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat selama pengurusan pelayanan perizinan.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana merupakan segala sesuatu yang menjadi penunjang utama atas terselenggaranya suatu proses.

Berdasarkan hasil data survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.13 Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U8	Sarana dan Prasarana	3.8226	Sangat baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui respon masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan. Pada unsur sarana dan prasarana masuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai 3.8226 sehingga unsur sarana dan prasarana yang disediakan sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu dapat disimpulkan bahwa dalam unsur sarana dan prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo cukup baik. Fasilitas yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat nyaman untuk masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo memberikan fasilitas seperti kursi roda dan toilet untuk difabel. Namun terdapat beberapa fasilitas yang masih kurang seperti tidak adanya colokan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan tentang kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan indikator survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa berdasarkan 9 indikator yang digunakan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Hanya saja perlu ditingkatkan pada beberapa indikator seperti waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Untuk indikator yang lain diharapkan dapat mempertahankan kualitasnya, karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada saat melakukan pengurusan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- APARATUR NEGARA, M. P., & INDONESIA, R. B. R. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 20177 Tentang survei kepuasan msyarakat*, 14.
- Aprianti. (2016). Pengertian Organisasi. *Organisasi*, 84, 487–492. [http://repository.unpas.ac.id/9795/5/BAB II.pdf](http://repository.unpas.ac.id/9795/5/BAB%20II.pdf)
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019. *Ombudsman Republik Indonesia*, 127.
- PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik. (2021). *PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik*. 2012(215).
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). Teori Pelayanan Prima. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 117–118.