

EVALUASI BUDAYA PELAYANAN 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN SANTUN) DALAM MENUNJANG MUTU LAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PTSP SURABAYA

Ratih Indrianingsih

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Univesitas Bhayangkara Surabaya,
ratihindrianingsih20@gmail.com;

Heru Irianto

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya,
heru@ubhara.ac.id;

ABSTRAK

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dokumentasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung. Maka dari itu perlu Adaya evaluasibagi pelayanan agar kebijakan dapat berjalan lancar efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Evaluasi dalam pelaksanaan budaya pelayanan 5S berjalan sesuai SOP yang berlaku Di Dinas Penanaman Modal Surabaya, (2) Faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di dinas penanaman modal Surabaya, (3) Budaya pelayanan 5S berperan penting dalam menunjang mutu pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi budaya 5S dalam menunjang mutu layanan publik Di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Surabaya sudah diterapkan dimensi *Efektifitas, Kecukupan, Penerapan, Responsibilitas, Ketetapan* beserta indikatornya. Faktor pendukung adalah dengan memiliki tenaga teknis untuk mendukung proses pelayanan perizinan, juga dengan semangat dari masing – masing pegawai yang sama- sama saling support agar dapat memberikan pelayanan yang prima. faktor penghambat adalah ketika server bermasalah, pembaruan server system online mengalami eror, terkadang pengguna layanan masih bingung dan kurang jelas dengan persyaratannya. tentang mutu layanan publik yaitu apenampilan berpengaruh dalam suatu pelayanan, respon yang baik yang maksimal diberikan untuk pemohon.

Kata kunci: *Evaluasi, Budaya, Pelayanan, PTSP*

ABSTRACT

This type of research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection techniques in this study were carried out through documentation and direct interviews. Therefore it is necessary to have an evaluation for services so that policies can run smoothly, effectively and

efficiently in accordance with the goals that have been set. This study aims to analyze (1) Evaluation in implementing the 5S service culture according to the applicable SOP at the Surabaya Investment Service, (2) Inhibiting and supporting factors in the implementation of licensing services at the Surabaya investment service, (3) 5S service culture plays an important role in supporting the quality of licensing services at the Investment Service. The results of this study indicate that the evaluation of the 5S culture in supporting the quality of public services at the Surabaya City *PTSP* Investment Service has implemented the dimensions of Effectiveness, Adequacy, Application, Responsibility, Provisions and their indicators. The supporting factor is having technical personnel to support the licensing service process, as well as the enthusiasm of each employee who equally supports one another in order to provide excellent service. The inhibiting factor is when the server has a problem, the online server system update experiences an error, sometimes service users are still confused and unclear about the requirements. Regarding the quality of public services, namely the appearance of influence in a service, the maximum good response is given to the applicant.

Keywords: *Evaluation, Culture, Service, PTSP*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi hal mendasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Sinambela (2005:5) dalam (Pasolong, 2010:128) Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang menguntungkan dari setiap kegiatan, dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik dituangkan di dalam kebijakan dengan tujuan untuk memenuhi semua kebutuhan manusia. Pelayanan di era reformasi harus bisa di akses secara online sehingga masyarakat seringkali menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dan mendorong. Pemerintah harus banyak mengeluarkan sebuah inovasi di dalam pelayanan publik. Hal tersebut telah menjadi isu yang sentral di mana kondisi masyarakat yang semakin cerdas dan kebutuhan yang diperlukan semakin meningkat. Upaya untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat berdampak pada penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik (*Public Service*). Sistem tersebut dijelaskan di Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana pengertian Pelayanan Terpadu adalah kesatuan pengelolaan dalam memberikan pelayanan yang dilaksanakan di satu tempat dan di kontrol oleh sistem pengendalian manajemen untuk mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan dan mengurangi biaya pelayanan. Sistem Pelayanan Terpadu sendiri memiliki dua jenis yakni pelayanan terpadu fisik dan pelayanan terpadu virtual (Farid, 2015:2). Pada perkembangan yang telah terakhir diterbitkan pada keputusan Menpan No./63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada dasarnya substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau untuk instansi tertentu dengan memberikan suatu bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan

tertentu atau keinginan bagi pemohon. Pemerintah dan organisasi non-pemerintah sama-sama memberikan layanan kepada masyarakat.

Kebutuhan untuk meningkatkan produktivitas layanan agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanannya telah ditekankan antara lain dalam pelatihan untuk semua investasi layanan. pelatihan mengenai metode atau langkah-langkah dan manfaat penerapan service culture. Penerapan budaya pelayanan. dan menjadikan budaya sebagai panduan yang tertanam dalam diri setiap individu.

Setiap lembaga operasional memiliki standar atau tingkat kualitas. Apa yang perlu dilakukan untuk memastikan evaluasi yang tepat. Kepatuhan terhadap SOP, disiplin dan moral staf yang lebih baik, sikap yang tertanam dalam jiwa karyawan, dan staf menjalankan semua SOP secara efektif dan akurat untuk meningkatkan efektivitas operasional melalui lingkungan tempat kerja yang lebih baik adalah manfaat umum yang akan terwujud. Peneliti terdorong oleh latar belakang tersebut di atas untuk melakukan kajian dan memaparkannya dalam karya ilmiah. berupa proposal skripsi dengan judul “Evaluasi Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, dan Sopan Santun) dalam Menunjang Mutu Layanan Publik di Dinas Penanaman Modal PTSP Surabaya”

B. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sebagai metodologi penelitiannya. yaitu penelitian yang menyajikan berbagai permasalahan yang muncul. di lokasi penelitian dengan mengumpulkan data analisis Evaluasi Budaya Pelayanan Dalam Menunjang Mutu Layanan Publik. Dengan kegiatan ilmiah atau cara mengumpulkan data untuk maksud dan untuk penggunaan khusus.

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dalam penelitian ini karena mempunyai alasan tersendiri yaitu, peneliti masih memilih untuk menganalisis data kualitatif karena untuk mendapatkan gambaran utuh tentang Evaluasi budaya pelayanan dalam segala aspeknya, dan memahami peristiwa atau suatu fenomena yang lebih detail tidak hanya pada bagian -bagian peristiwa atau fenomena tertentu. Untuk mencapai itu semua. Metode kualitatif tidak hanya terpusat pada sesuatu yang lebih tampak tetapi juga menggali informasi atau makna dibalik peristiwa atau fenomena yang tampak. Penelitian ini mengambil judul Evaluasi Budaya Pelayanan, yang artinya peneliti akan mengevaluasi budaya pelayanan ini dalam menunjang mutu layanan public bagi masyarakat dan pemerintah. Budaya pelayanan yang diperuntukkan dalam menunjang mutu layanan bagi warga Surabaya Di Dinas Penanaman Modal Kota Surabaya.

Fokus penelitian pada fokus pada tujuan peneliti yang dilakukan. Focus peneliti seseorang harus diberitahu tegas, jelas dan tidak berbelit-belit untuk memudahkan pemeliti dalam melakukan pengambilan data dokumentasi dan wawancara. Oleh karena itu, fokus penelitian adalah garis besar pengamat penelitian pada saat pengambilan data dan Analisa hasil terarah dan mudah untuk dikerjakan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan fokus yang telah ditentukan, maka diperlukan hasil dan pembahasan sebagai berikut.

Evaluasi dalam pelaksanaan budaya pelayanan 5S berjalan sesuai SOP yang berlaku Di Dinas Penanaman Modal Surabaya

Evaluasi budaya pelayanan terpadu satu pintu dalam dinas penanaman modal. Evaluasi budaya pelayanan berguna untuk mengetahui seberapa bagus atau baik kinerja pelayanan yang terdapat dalam sebuah instansi atau perusahaan. Evaluasi merupakan hasil sebagai bahan pembelajaran atau sebagai acuan untuk menjadi lebih baik kedepannya, begitu pun dengan Dinas Penanaman Modal Kota Surabaya pasti memiliki kegiatan evaluasi untuk menjadikan mutu kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Untuk memastikan bahwa adanya kegiatan evaluasi budaya pelayanan atau indeks kepuasan masyarakat di dinas penanaman modal kota Surabaya. Menggunakan kriteria evaluasi oleh Dunn (2000:30) antara lain: 1.) Efektifitas, 2.) Kecukupan, 3.) Penerapan, 4.) Responsibilitas, dan 5.) Ketetapan.

1. Efektifitas

Apakah hasil yang diinginkan tercapai. Hasil dari evaluasi pelayanan pada pemohon dan juga hasil pimpinan pada bawahannya. Sehingga kegiatan evaluasi budaya pelayanan dalam menunjang mutu layanan publik itu penting dilakukan guna menilai tingkat efektif dan efisien dari evaluasi kinerja budaya pelayanan.

2. Kecukupan

Sejauh mana hasil yang diperoleh dapat memecahkan masalah. Dan di dalam standar pelayanan DPMPTSP terdapat waktu untuk mengukur sejauh mana pencapaian dan masalah yang terselesaikan. Standart budaya pelayanan berpengaruh terdapat evaluasi pelayanan untuk menunjang mutu layanan. Artinya kegiatan evaluasi yang dilakukan pada saat mendapat masukan dari Masyarakat adalah kegiatan yang harus segera diselesaikan sehingga dapat diputuskan memlaui rapat.

3. Penerapan

Budaya pelayanan harus ditanamkan pada internal petugas. Adapun manfaat yang disalurkan kepada kelompok masyarakat secara merata. Tidak hanya memberi informasi saja, melainkan memberi arahan yang baik kepada customer yang datang. Karna dalam sebuah pelayanan publik tidak hanya usia muda melainkan usia lanjut atau orang yang tidak paham dalam hal publik yang semakin lama maka dengan versi terbaru atau up to date.

4. Responsibilitas

Hasil dari kebijakan mengandung nilai yang dapat memuaskan dalam masyarakat. Adapun evaluasi budaya pelayanan untuk menunjang mutu layanan juga kebijakan yang diterapkan oleh DPMPTSP untuk mengetahui seberapa keberhasilan dalam pelayanan dan juga tolak ukur bagi pimpinan kepada bawahannya. sebagai tolak ukur keberhasilan. Dengan wajah terdepan maka pelayanan sangat diperhatikan disetiap pelayanan apapun itu.

5. Ketetapan

Pencapaian dan bermanfaat bagi petugas maupun pimpinan. Jadi dalam kebijakan DPMPTSP pada saat evaluasi dilakukan maka terdapat reward apabila

pencapaian pelayanan bagus dan dapat memecahkan masalah dan ada juga teguran atau skors apabila melakukan pelanggaran atau melakukan pelayanan yang tidak sesuai. Maka hal diatas dapat mempengaruhi citra budaya pelayanan atau mutu layanan.

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di dinas penanaman modal Surabaya.

Dengan adanya faktor pendukung, maka petugas dengan pemohon juga bekerjasama saling memahami dan saling patuh dalam prosedur pelayanan yang ada dan budaya pelayanan juga mampu membuat semua organisasi dijadikan sbuah patokan atau sebagai panutan dalam melayani pemohon, maka dari staff bahwa budaya pelayanan ditanamkan pada individu masing – masing.

Faktor penghambat mungkin terjadi seringkali dalam pelayanan, maka dari itu haruslah secepatnya mungkin mengatasinya agar faktor peggambat tidak berlangsung berlarut – larut dan mengganggu jalannya kegiatan pelayanan publik.

Semangat saling support adalah faktor pendukung untuk evaluasi budaya pelayanan untuk menunjang mutu layanan publik, agar kegiatan pelayanan tetap berjalan dengan semestinya dan tidak terhambat . maka dari itu support system sangat penting dalam kegiatan pelayanan.

Budaya pelayanan 5S berperan penting dalam menunjang mutu pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal

Peran penting budaya pelayanan untuk menunjang mutu layanan dan kualitas pelayanan juga harus ada evaluasi terhadap budaya budaya pelayanan. Bagaimana bisa menerapkan budaya pelayanan dengan baik. Kalau tidak ada evaluasi juga tidak mungkin bisa atau sejauh mana keberhasilan suatu layanan perizinan DPMPTSP. Penampilan sopan santun memang sangat berpengaruh dalam evaluasi budaya pelayanan dalam menunjang mutu layanan publik. Dalam proses pelayanan agar menampilkan kesan baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Dengan demikian maka peran penting budaya pelayanan sangat diperlukan dan sangat dibutuhkan bagi keberhasilan suatu tujuan yang diterapkan dan sebagai standar pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Surabaya.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan teori-teori bahwa Evaluasi budaya pelayanan 5S (senyum , salam , sapa , sopan santun) dalam menunjang mutu layanan publik di dinas penanaman modal ptsp Surabaya sebagai berikut:

1. Evaluasi dalam pelaksanaan budaya pelayanan 5S berjalan sesuai SOP yang berlaku Di Dinas Penanaman Modal Surabaya. Evaluasi pada staff dan internal petugas pelayanan . Survey kepuasan masyarakat berlaku disemua pelayanan, ada klinik investasi dan pelayanan perizinan. yakni memberikan senyum pada pemohon,salam sapa memperkenalkan diri lalu sopan santun menawarkan pelayanan yang bisa dibantu kepada pemohon. Akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan khususnya dalam perizinan. Dan google review juga patokan tentang budaya pelayanan perizinan.

2. Faktor pendukung dan penghambat mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di dinas penanaman modal surabaya. faktor pendukung bisa juga dengan Survey kepuasan masyarakat ini termasuk evaluasi budaya pelayanan bahwa ASN membawa kualitas pelayanan perizinan. Pelayanan 5S berperan penting dalam menunjang mutu pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal. Peran penting budaya pelayanan untuk menunjang mutu layanan dan kualitas pelayanan pada evaluasi terhadap budaya budaya pelayanan.
3. Pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu untuk selalu mempertahankan dan mengembangkan pelayanan dalam menghadapi masyarakat yang sudah memiliki niat untuk selalu mengurus surat izin dalam mendirikan suatu bangunan sehingga masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Kepada pemerintahan memberikan pemahaman tentang mutu layanan perizinan DPMPTSP.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih memperluas dalam mengetahui penerapan budaya pelayanan pada dinas di Kota Surabaya. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pelayanan membuat izin prinsip dan izin usaha, selalu memperhatikan rating yang diberikan oleh manajemen yang selalu diupdate dengan versi terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2014). Kebijakan Publik. CV. Pustaka Setia.
- Dunn, William N., (2003), Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta, Gajah Mada University.
- Bobby Mandala Putra (2022) "Penerapan 5S pada lembaga pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan"
- Djiwandono, P. I. (2015). Meneliti itu tidak sulit: metodologi penelitian sosial dan pendidikan bahasa. Deepublish.
- Menteri Penertiban Aparatur Negara Republik Indonesia, (2003), Keputusan Menpan No./63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moleng, J.L, 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarta
- Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Presiden Republik Indonesia, (1984), Instruksi Presiden Republik Indonesia No.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.
- Presiden Republik Indonesia, (2012), Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik