

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MURUNG RAYA

Agnesia Ariella¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska, 17120034

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska, 1109127301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska, 1121028801

Email : Agnesiaariela@gmail.com

ABSTRAK

Agnesia Ariella, NPM. 17.12.0034 “*KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MURUNG RAYA*” Bimbingan Bapak Dr. Murdiansyah H, S.Sos., M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara kepada beberapa informan, observasi dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penerima layanan, faktor penghambat hanya terdapat di penerima kualitas pelayanan yang kurang mengertinya penggunaan aplikasi OSS/SICANTIK serta jaringan yang terkadang *down*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Agnesia Ariella, NPM. 17.12.0034 “*QUALITY OF SERVICE FOR MAKING TRADING BUSINESS PERMITS AT THE INVESTMENT OFFICE AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE IN THE MURUNG RAYA REGENCY*” Guidance Dr. Murdiansyah H, S.Sos., M.AP as counselor and Mrs. Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP as Co counselor.

The purpose of the study was to determine the quality of service and to determine the inhibiting factors for service quality in making a trading business license at the Office of Investment and One Stop Integrated Services, Murung Raya Regency. This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. Data were collected by interviewing several informants, and observing documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the quality of service at the Murung Raya Regency Investment and One Stop Service Office has provided satisfactory service to service recipients, the inhibiting factor is only in service quality recipients who do not understand the use of OSS / SICANTIK applications and the network is sometimes down.

Keywords : Public Service Quality

PENDAHULUAN

Secara sederhana definisi dari pelayanan publik yang termuat dalam Bab 1, Pasal 1, Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebuah rangkaian dalam kegiatan untuk memenuhi kepentingan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga atas pelayanan administratif, jasa, dan barang yang telah pelaksana pelayanan publik disediakan. Pelayanan semacam ini menjadi penting dikarenakan selalu berhubungan dengan masyarakat luas dengan berbagai kepentingan masyarakat. Pelayanan Publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan, oleh karenanya bisa dikatakan proses. Pelayanan sebagai proses ini berlangsung secara berkesinambungan dan rutin, terdiri dari berbagai organisasi dalam masyarakat (Moenir 2015-27)

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 menjelaskan: “inti dari pelayanan publik merupakan pemberian jasa berkualitas terhadap warga yang merupakan pelaksanaan kewajiban aparatur pemerintah untuk pegawai negeri”. Jadi, Lembaga publik wajib memberi pelayanan berkualitas pada khalayak umum. Pentingnya menjamin aksesibilitas serta sifat administrasi publik yang diberikan oleh otoritas publik memiliki efek karena sesuai dengan sifat tujuan administrasi.

Moenir (2015:26) memberikan definisi komprehensif dari pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang atau seseorang dengan landasan faktor melalui suatu metode, prosedur, dan sistem dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain berdasarkan hak yang dimilikinya. Pelayanan public secara hakikatnya ialah pemberian pelayanan prima terhadap khalayak umum, dimana ini adalah bentuk dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan memenuhi permintaan setiap masyarakat terhadap barang, jasa administrasi yang di sediakan di penyedia layanan publik (yaitu setiap instansi penyelenggara negara, perusahaan) berdasarkan aturan Undang-Undang, Lembaga independent yang didirikan berdasarkan badan hukum dan kegiatan pelayanan publik yang lain yang didirikan hanya untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, karyawan, manajer, dan semua orang yang bertanggungjawab untuk melakukan satu rangkaian kegiatan pelayanan publik dalam organisasi.

Organisasi pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik oleh pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat. Jika

pelayanan publik disediakan oleh pemerintah, maka birokrasi pemerintahan adalah organisasi yang berada di garis depan yang terkait dengan pelayanan publik. Jika dilaksanakan oleh Lembaga swadaya masyarakat dapat berupa organisasi partai politik, organisasi keagamaan, dan Lembaga kemasyarakatan lainnya. Terlepas dari bentuk organisasi pelayanannya yang paling penting adalah bagaimana cara kemudahan dan bantuan kepada masyarakat untuk memastikan terpenuhinya kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik di Instansi pemerintahan bisa dikatakan buruk apabila biaya untuk pelayanan tidak transparan, layanan menggunakan calo, situasinya rumit, waktu pelayanan yang tidak jelas dan pungutan liar. Dampak dari kualitas pelayanan publik yang buruk berupa kesulitan dalam mengurus surat izin usaha, kurangnya minat investasi, kurangnya lapangan kerja dan berkembangnya usaha-usaha illegal Rendahnya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap penerapan standar pelayanan publik di Instansi pemerintah menyebabkan kesalahan manajemen dari berbagai jenis seperti prosedur yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak pasti, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan izin investasi, kualitas pelayanan publik yang rendah, sedangkan indikator kepuasan masyarakat didapatkan dari hasil perspektif warga masyarakat untuk mendapat pelayanan dari organisasi pelaksana pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan asumsi yang dikur secara kualitatif dan kuantitatif.

Pemerintah Daerah Kabupaten Murung Raya telah menetapkan kebijakan yang bersifat “Satu Pintu” dengan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Murung Raya. Layanan tersebut adalah sebuah layanan publik dalam bentuk perkantoran yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diselenggarakan dengan cara terpadu dari berbagai instansi yang ada di Kabupaten Murung Raya, dinas penanaman modal ini juga berguna untuk memberikan layanan publik yang ada didaerah. Yang berizin atau tidak berizin/direkomendasikan. Pelayanan administrasi yang dimaksud merupakan pelayanan yang mendukung

Ada beberapa fenomena yang sering terjadi dalam pelayanan terpadu yaitu: satu, pelayanan belum memenuhi standar pelayanan perizinan yang terintegrasi. Kedua, proses lisensi membutuhkan waktu yang lama. Ketiga, sumber daya manusia yang tidak mendukung pelayanan perizinan baik dalam kuantitas maupun kualitas. Dalam berbagai jenis perizinan contohnya surat izin usaha perdagangan (SIUP) ialah sebuah jenis legitimasi usaha dan alat yang bisa mempromosikan,

membimbing, menjaga dan mempublikasikan kegiatan usaha yang ada di bidang perdagangan untuk menyelenggarakan usaha yang tertib. Tentunya pemerintah sebagai penyedia jasa yang harus memberikan pelayanan yang berkualitas

Pelayanan perizinan yang kurang optimal akan menimbulkan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang akan menyebabkan investor nasional maupun lokal akan berkurang minatnya untuk menanamkan modal di Kabupaten Murung Raya, hal ini juga disebabkan oleh rendahnya efektivitas pelayanan perizinan dalam pembuatan SIUP (surat izin usaha perdagangan).

Dalam hal peningkatan PAD (pendapatan asli daerah) serta kesejahteraan masyarakat yang sedang bekerja di dalam kehidupan perdagangan dilihat dampak yang sangat besar jika pelayanan perizinan ini dilakukan dengan cara efektif dan efisien. Pemerintah kabupaten Murung Raya telah membentuk Badan Pelayanan Perizinan yang diharapkan dapat memberikan administrasi pelayanan dengan cepat, murah serta berorientasi terhadap masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan kepuasan masyarakat. pembentukan layanan ini sebenarnya adalah operasi langkah demi langkah sebagai bentuk perbaikan sistem perizinan oleh Pemerintah Kabupaten Murung Raya, tujuannya untuk mencapai pelayanan publik yang profesional dan terbaik, terutama pada proses pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas tersebut.

Pada layanan perizinan merupakan salah satu layanan yang dikenal cukup sulit dalam melayani masyarakat dan sulit untuk dijalankan dan pemrosesannya bertele-tele serta waktu pelayanan yang cukup lama, kuantitas dan kualitas yang kurang memuaskan serta kurangnya sumber daya manusia menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan asumsi dan prinsip pedoman pelayanan publik, sehingga banyak masyarakat menggunakan calo untuk mempercepat urusan. Hal ini menunjukkan belum adanya pembinaan dan edukasi kepada masyarakat umum tentang pelaksanaan pembuatan SIUP (surat izin usaha perdagangan).

ALAT DAN METODE

Penelitian dengan judul “Kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya” menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, metode ini memberikan gambaran dan memahami fakta dan data seakurat mungkin karena adanya interpretasi dan pemahaman yang lebih dalam

terhadap data yang diperoleh. Maka dari hal tersebut, peneliti tidak saja mengandalkan data, akan tetapi juga memanfaatkan teknik observasi agar peneliti dapat berinteraksi terhadap subjek dengan lebih dalam. Deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian ini, dimana ini adalah sebuah jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan yang secara rinci menjawab dan menjelaskan masalah yang hendak diteliti digunakan untuk mendeskripsikan berbagai aspek fenomena, mendeskripsikan karakteristik.

Data penelitian pada penelitian ini dikumpulkan untuk mendapatkan informasi dan data juga sekaligus menjawab rumusan masalah penelitian, diperoleh melalui informan, yang terbagi menjadi dua yaitu dari masyarakat yang sudah mendapatkan izin usaha sebanyak 5 orang, ini bertujuan menemukan jawaban atas rumusan permasalahan pertama yakni dari aspek kualitas pelayanan. Sedangkan untuk menjawab faktor penghambat dalam pemberian pelayanan publik adalah dinas, dengan menggunakan Teknik sebagai berikut:

Tahap wawancara

Ini ialah suatu metode yang dimanfaatkan untuk mendapat data dan informasi yang diperlukan dan melalui tanya jawab langsung dengan pelapor, data dan informasi tersebut dianggap penting, wawancara dilakukan dengan penyedia informasi/pembicara penelitian terkait dengan tujuan penelitian. Ada 7 orang yang diwawancara sebagai berikut : Bapak Noorizal Hemyazi, S.Sos, Bapak Mustafa Saleh Nugraha, Ibu Raudatul Janah, Bapak Sumarno, Ibu Nida, Ibu Weny, Bapak Ary Juli Astanto dan Bapak Rujali.

Tahap observasi

Observasi yakni teknik mengumpulkan data dengan cara mengamati objek penelitian, misalnya guna melihat masa berlaku pelayanan izin usaha perdagangan DPMPTSP, data observasi diperoleh secara langsung meliputi observasi aktivitas secara detail seperti tingkah laku, perilaku manusia dan interaksi manusia secara keseluruhan yang bisa peneliti amati.

Tahap studi dokumentasi

Data penelitian juga dikumpulkan dengan cara menggunakan teknologi dokumentasi, metode ini adalah untuk melacak sejarah atau melihat penelitian terdahulu dan laporan terkait judul penelitian.

Menurut Miles & Huberman memaparkan, teknik atau metode pengolahan data kualitatif bisa dengan beberapa tahapan yaitu mereduksi data,

menyajikan data, serta verifikasi atau penyimpulan (Sugiyono, 2018).

Reduksi data

Data informasi tersebut telah didapat sebagai titik fokus pertimbangan dalam pelaksanaan, abstraksi dan perubahan dari pendataan yang didapatkan saat dilapangan. Ini termasuk bagian analisis agar pilihan mengenai manakah bagian data yang dibuang dan yang dikode. Proses reduksi data akan terus berlangsung sampai laporan akhir penelitian lengkap.

Penyajian data

Ini ialah tahapn dimana kumpulan informasi laporan disusun yang didalamnya terdapat kesimpulan dengan mecermati penyajian data, prosesnya yaitu aktivitas yang terkait langsung dengan analisis data model interaktif.

Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan adalah sebuah penelitian yang akan menangani kesimpulan yang bebas dan tetap terbuka, tetapi tujuan akan diberikan, dari yang tidak jelas menjadi terperinci dan kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya yakni elemen pelaksana Urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi kewenangan daerah. Maksud diselenggarakan hal ini untuk mewujudkan pelayanan perizinan serta nonperizinan yang transparan, efisien, efektif, cepat, serta memberi kepastian hukum dan tercapinya seluruh hak khalayak umum baik sebagai perseorangan, maupun badan usaha untuk mendapatkan pelayanan mengenai perizinan serta nonperizinan secara berkualitas, terintegritasi dan berkesinambungan,

Tujuan penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah guna memberi kepastian serta perlindungan hukum pada pemohon, penyederhanaan proses pelayanan, memberikan pelayanan secara lebih luas pada masyarakat, serta mewujudkan proses pelayanan yang mendekatkan, terjangkau, pasti, transparan, murah, mudah, dan cepat.

Sasaran utama dari sebuah pelayanan adalah kepuasan pelanggan, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai instansi pemerintah daerah yang berada di dalam bidang pelayanan jasa perizinan dan non perizinan, masyarakat juga ingin mendapatkan dan membutuhkan kepuasan dalam pelayanan yang

diberikan. Sebagai instansi publik yang mempunyai maklumat sebagai berikut “Dengan ini, kami menyatakan sanggup dengan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi-sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bertekad melayani masyarakat dengan Simple, Adil, Pasti, Akuntabel dan Nyaman (SAPAN)”.

Sebaik apapun konsep yang ditawarkan oleh pegawai mengenai pelayanan masyarakat, serta sekuat apapun usaha untuk mewujudkannya, tetap saja penilaian akhirnya dikembalikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya bisa diukur melalui lima dimensi menurut Zeithaml dkk. (1990; 58-60) yakni:

- 1) *Empathy* (Empati)
- 2) *Assurance* (Jaminan)
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) *Reliability* (Kehandalan)
- 5) *Tangible* (Bukti Langsung)

Untuk lebih lengkapnya berikut penjelasan mengenai penilaian tersebut, yaitu:

Bukti Langsung

Bukti langsung (*Tangible*) adalah keadaan fisik yang terdiri dari fasilitas operasional yaitu pegawai, peralatan, fisik perkantoran, serta fasilitas lainnya yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya. keadaan fasilitas sarana dan prasarana baik yang bersifat fisik maupun keadaan sekitar lingkungannya merupakan bukti nyata oleh si pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa diketahui bahwa sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Murung Raya sudah sangat mencukupi untuk kegiatan proses pelayanan, karena semua sarana dan prasarana memang disiapkan untuk mendukung kelancaran pelayanan perizinan dengan peralatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Murung Raya. Ada beberapa kekurangan seperti ruang khusus pelayana yang masih terasa panas karena AC/penyejuk tidak bekerja maksimal dikarenakan keadaan pandemi Covid-19 pintu ruangan yang tetap harus terbuka

dan kebersihan ruangan yang masih kurang maka hal ini perlu dipertimbangkan agar pemohon izin merasa nyaman dan hasil wawancara mengenai kemudahan akses pelayanan dalam proses pelayanan hasilnya dapat dilihat bahwa pemberi pelayanan dari dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sudah memberi pelayanan yang terbaik, seperti memberi kemudahan dalam memberi pelayanan dalam pembuatan surat izin usaha Perdagangan, kemudahan proses pelayanan ini sangat diperlukan supaya penerima pelayanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya.

Kehandalan

Kehandalan (*Reliability*) yakni sejauh mana memberikan informasi kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan memuaskan berdasarkan konten yang disediakan. Layanan yang harus diberikan kepada penerima layanan.

Prosedur pelayanan yang mudah dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya merupakan komitmen dalam menjalankan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerapkan prosedur yang sederhana supaya masyarakat penerima layanan dapat dengan mudah memahami dalam mengurus surat izin usaha perdagangan menghindari pengurusan yang berbelit-belit. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya sudah sederhana dan pelaksanaannya cukup mudah. Sebagian dari banyaknya pemohon izin tidak mengalami kendala dalam mengurus izin didalam melaksanakan pelayanan, karena pegawai di dinas ini melaksanakan prosedur yang sudah diterapkan.

Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, kesigapan pemberi layanan dalam membantu para penerima layanan dengan cepat dan tanggap dengan menggunakan kesigapan dan kecepatan dalam melayani pelanggan.

Kritikan dari penerima layanan merupakan sebuah ungkapan nilai terhadap kualitas layanan yang didapatkan penerima layanan, hal ini muncul dikarenakan rasa ketidakpuasannya dari pihak pengguna jasa. Semua keluhan dari penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Murung Raya

menggunakan questioner yang dibagikan kepada pemohon setelah selesai pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Maka dari itu DPMPTSP Kabupaten Murung Raya mengetahui keluhan pelanggan dan sejauh ini pun jarang didapatkan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, maka kita dapat mengetahui bahwa penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya sudah banyak puas terhadap pelayanan yang ada disini, sehingga sepertinya mereka tidak memberi komplain apapun terhadap kritikan ataupun saran. Sejalan ini tidak didapatkan komplain dari pemohon, tetapi jika ingin mengemukakan komplain dan saran boleh melalui anjungan, kotak saran atau bisa langsung disampaikan kepada petugas, selain itu DPMPTSP juga mengadakan questioner setelah pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dengan cara demikian diharapkan DPMPTSP Kabupaten Murung Raya bisa melihat harapan dan keinginan dari penerima layanan dan akan menjadi bahan masukan yang baik bagi dinas ini dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Jaminan

Dimensi *Assurance* merupakan cakupan pengetahuan, kesopansantunan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada pegawai, tidak ada bahaya keraguan dan resiko. Jaminan merupakan cara perlindungan yang disiapkan untuk masyarakat selaku penerima layanan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang terjadi akibat gangguan dalam susunan kehidupan. Untuk mengukur dimensi *Assurance* ini agar mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal ini.

Petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya memberikan jaminan waktu yang tepat dalam memberikan pelayanan, pegawai akan mengusahakan tepat waktu. Jika pelayanan tidak bisa di selesaikan dalam waktu satu hari maka pegawai akan mengabarkan kepada penerima pelayanan dan akan memberi bukti penyebab kenapa sampai pelayanan ini tidak bisa diselesaikan dalam waktu secepatnya entah itu dikarenakan jaringan yang eror atau yang lainnya, tetapi petugas akan tetap menginformasikan jika surat izin usaha perdagangan yang mereka kerjakan sudah selesai agar cepat diberikan kepada penerima layanan.

Jaminan biaya dan kecepatan waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal ini hasilnya sudah baik dan bagus. Untuk kecepatan waktu

didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) 1 jam sudah selesai pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) jika persyaratan sudah lengkap dan benar, kecuali ada gangguan di sistem yang bisa memperlambat pembuatan surat izin usaha perdagangan tersebut. Jaminan biaya sudah ada di SOP pembuatan SIUP itu gratis, dari hasil wawancara tidak ada yang mengatakan bahwa ada bayaran saat pembuatan SIUP.

Empati

Dimensi Empati ini merupakan apa yang menjadi kemudahan dalam melakukan pelayanan serta keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan yang sedang membuat surat izin usaha perdagangan ini. Empati juga dapat diartikan sebuah perhatian yang dilakukan secara pribadi terhadap pelanggan dengan menyesuaikan dirinya pada situasi penerima layanan. Untuk mengukur dimensi empati (*Empathy*) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Dimensi Empati ini merupakan apa yang menjadi kemudahan dalam melakukan pelayanan serta keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan yang sedang membuat surat izin usaha perdagangan ini. Empati juga dapat diartikan sebuah perhatian yang dilakukan secara pribadi terhadap pelanggan dengan menyesuaikan dirinya pada situasi penerima layanan. Untuk mengukur dimensi empati (*Empathy*) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Hasil wawancara dalam dimensi Empati (*Empathy*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini hasilnya sudah baik karena semua petugas memberikan pelayanan dengan baik, sopan dan santun serta ramah kepada pelanggan.

Faktor Penghambat Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan ada beberapa penerima layanan yang belum terlalu mengerti cara penggunaan sistem OSS & SICANTIK melalui web sehingga tetap ke kanto melalui *Front office* dan itu memperlambat proses pelayanan padahal semuanya bisa dilakukan di web dan bisa di verifikasi langsung oleh web, jadi hasil dari faktor hambatan ini cukup baik dari segi pelayanan petugas dan Sebagian dari penerima layanan kurang akan pengetahuan proses layanan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan penulis pada bab-bab yang telah dibahas sebelumnya maka mendapatkan kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya telah diupayakan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sudah berlangsung dengan baik. hal tersebut dapat dilihat dan dinilai dari beberapa dimensi seperti :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) bahwa sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Murung Raya sudah sangat baik untuk kegiatan proses pelayanan, karena semua sarana dan prasarana memang disiapkan untuk mendukung kelancaran pelayanan perizinan dengan peralatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Murung Raya. Ada beberapa kekurangan seperti ruang khusus pelayanan yang masih terasa panas karena AC/penyejuk tidak bekerja maksimal dikarenakan keadaan pandemi Covid-19 pintu ruangan yang tetap harus terbuka dan kebersihan ruangan yang masih kurang maka hal ini perlu dipertimbangkan agar pemohon izin merasa nyaman.

2. Keandalan (*reliability*) perosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal ini sudah sederhana dan pelaksanaannya sangat mudah. Sebagian dari banyaknya pemohon izin tidak mengalami kendala dalam pengurusan izin didalam melaksanakan pelayanan, karena pegawai di dinas ini melaksanakan prosedur yang sudah diterapkan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*) Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam menanggapi kebutuhan penerima layanan dan memberikan informasi kepada penerima jasa, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya sudah sangat baik dalam pelayanannya memberikan penjelasan kepada pengguna jasa serta melayani pemohon izin dengan baik dan penerima layanan di Dinas ini sudah banyak puas terhadap pelayanan yang ada disini, sehingga sepertinya mereka tidak memberi komplain apapun terhadap kritikan ataupun saran. Sejauh ini tidak didapatkan komplain dari pemohon , tetapi jika ingin mengemukakan komplain dan saran boleh melalui anjungan, kotak saran atau bisa langsung disampaikan kepada petugas, selain itu DPMPTSP juga mengadakan questioner setelah pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dengan cara demikian diharapkan DPMPTSP Kabupaten Murung Raya bisa melihat harapan dan keinginan

dari penerima layanan dan akan menjadi bahan masukan yang baik bagi dinas ini dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Jaminan (Assurance) tentang jaminan biaya dan kecepatan waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu hasilnya sudah baik dan bagus. Untuk kecepatan waktu didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) 1 jam sudah selesai dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) jika persyaratan sudah lengkap dan benar, kecuali ada gangguan di sistem yang bisa memperlambat pembuatan surat izin usaha perdagangan tersebut. Jaminan biaya sudah ada di SOP pembuatan SIUP itu gratis, dari hasil wawancara tidak ada yang mengatakan bahwa ada bayaran saat pembuatan SIUP.

5. Empati (Empathy) Hasil wawancara dalam dimensi Empati (*Empathy*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini hasilnya sudah sangat baik karena semua petugas memberikan pelayanan dengan baik, sopan dan santun serta ramah kepada pelanggan.

6. Faktor penghambat dan Upaya menangani hambatan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan

ada beberapa penerima layanan yang belum terlalu mengerti cara penggunaan sistem OSS & SICANTIK melalui web sehingga tetap ke kanto melalui *Front office* dan itu memperlambat proses pelayanan padahal semuanya bisa dilakukan di web dan bisa di verifikasi langsung oleh web, jadi hasil dari faktor hambatan ini cukup baik dari segi pelayanan petugas dan Sebagian dari penerima layanan kurang akan pengetahuan proses layanan. Hasil wawancara terhadap upaya menangani hambatan dalam kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa Dinas ini memiliki cara untuk menangani hambatan tersebut seperti dan mengupayakan agar pelayanan menjadi lebih baik kedepannya dalam melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang ingin membuat surat izin usaha perdagangan itu sendiri dari hasil

SARAN

Dari hasil penelitian maka penulis memberikan saran agar bisa menambahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya.

1. Dalam hal sarana dan prasarana semoga covid-19 cepat berlalu agar kondisi di ruangan tunggu pelayanan pintunya bisa ditutup dengan rapat agar

kondisi ruangan sejuk dan AC bisa bekerja dengan maksimal.

2. membuat sosialisasi secara intens kepada masyarakat terhadap pelayanan sistem OSS & SICANTIK agar masyarakat mudah mengerti

3. perlu menyediakan komputer khusus untuk digunakan masyarakat di lokasi layanan dalam rangka pembinaan kepada masyarakat

4. Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu tetap memberikan kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan

5. meningkatkan pembinaan kedisiplinan kepada petugas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ahmad, Badu.2012, “ *Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*” Makassar, Universitas Hasanuddin

Ahmad, Badu.2013, “*Manajemen Pelayanan Publik*” , Yogyakarta; Andi Offset

Fandi Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset

Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing*. Publik Relation. Bandung: Alfabeta

Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV.Alfabeta.

Hardiyansyah. 2011 “*Kualitas Pelayanan Publik*”, Yogyakarta; Gava Media

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT.RajaGrafindo Persada.

Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta

Nurmandi, Achmad. 2018 *Pelayanan Sektor Publik*, Yogyakarta: University Press, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

Rahmadana, Muhammad Fitri, et al. 2020 *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju, Bandung.

Tauquirokhman & Evi Satispi, 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang: UMJ PRESS.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

“UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Teknis Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik”.

JURNAL

Hendrawan, Rakhmat, Nurdin Nara. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. Jurnal Administrasi Publik”, Volume 6, Nomor 2.

Dasep Dodi Hidayah, 2020. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pertanahan Pada Seksi Tata Pemerintahan Di Kecamatan Tasikmalaya. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara”, Volume 7, Nomor 1.