



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI
KALIMANTAN UTARA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

DIAN WAHYU KUSUMA

NIM. 501574771

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRACT**QUALITY OF SERVICE IN CAPITAL INVESTMENT ONE STOP SERVICE
KALIMANTAN UTARA PROVINCE**

Dian Wahyu Kusuma
dianwahyukusuma9ut@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

This thesis is entitled the Quality of Service of the Investment Services and One-Stop Integrated Services of North Kalimantan Province. Problems faced, not yet optimal services provided by the organizer of the Investment Services and One-Stop Integrated Services of North Kalimantan Province. The purpose of this study is to describe and analyze the quality of services of the North Kalimantan Province Investment and One-Stop Services. The theory used to assess service quality through five service dimensions according to Zeithalm et al (1990) consists of the dimensions of Tangible, Reliability dimensions, Responsiveness dimensions, Assurance dimensions and Empathy dimensions.

The method used in this study is a qualitative method that is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or oral words from people and observed behavior of the phenomenon that occurs. Moleong (2007: 11) further explained that descriptive research emphasizes data in the form of words, images, and not numbers caused by the application of qualitative methods. In addition, everything collected is likely to be the key to what has been studied. Informants in this study included elements of the government and users (private), amounting to 10 peoples.

The results of this study can be concluded, that the quality of service through five dimensions assessed there are three dimensions of good categories, namely: Tangible dimensions that have indicators of employee appearance, place comfort, ease of service process, and the use of tools already implemented in DPMPTSP North Kalimantan Province, Insurance Dimension which has a guarantee indicator on time and guarantee of cost certainty has been applied in DPMPTSP Province of North Kalimantan, and the Empathy Dimension which has indicators prioritizing the interests of service users, serving with friendliness and courtesy, not discriminatory in the service process, and respecting and respecting all service users already implemented in the Provincial DPMPTSP North Kalimantan, while the other two dimensions are reliability dimensions that have indicators of accuracy, clear service standards, abilities, and expertise have been applied in DPMPTSP North Kalimantan Province, but there are indicators that are still not in line with community expectations at regarding the accuracy of employees in the process of service and responsiveness that has indicators of responding to service users, performing services quickly, employees providing services carefully, and responding to all complaints from service users has been implemented in North Kalimantan Province DPMPTSP, but there are two indicators that have not met community expectations related to fast and careful service still needs to be improved.

Keywords: Service Quality, Investment and One-Stop Services

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Dian Wahyu Kusuma
dianwahyukusuma9ut@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Tesis ini berjudul Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Permasalahan yang dihadapi, belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Adapun teori yang digunakan untuk mengkaji kualitas pelayanan melalui lima dimensi pelayanan menurut Zeithalm dkk (1990) terdiri dari dimensi *Tangible* (Berwujud), dimensi *Reliability* (Kehandalan), dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), dimensi *Assurance* (Jaminan) dan dimensi *Emphaty* (Empati)

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moleong (2007:11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Informan dalam penelitian ini mencakup unsur pemerintah maupun user (swasta) yang berjumlah 10 orang.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan melalui lima dimensi yang dinilai terdapat tiga dimensi kategori baik yaitu: Dimensi *tangible* yang mempunyai indikator penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, Dimensi *Assurance* yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, dan Dimensi *emphaty* yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan ramah dan sopan santun, tidak diskriminatif dalam proses pelayanan, dan menghargai dan menghormati semua pengguna layanan sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara. Sedangkan dua dimensi lainnya yaitu dimensi *reliability* yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, namun ada indikator yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat mengenai kecermatan pegawai dalam proses pelayanan dan *Responsiviness* yang mempunyai indikator merespon pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai memberikan layanan dengan cermat, dan merespon semua keluhan pengguna layanan sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, namun ada dua indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat terkait dengan pelayanan yang cepat dan cermat masih perlu ditingkatkan lagi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan terpadu satu pintu.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

NAMA : Dian Wahyu Kusuma
 NIM : 501574771
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal
 dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan
 Utara

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 21 September 2019

Waktu : 90 Menit (13.30 – 15.00) Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Milwan, S.Kos, M.Si

Tandatangan

Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Sam'un Jaja Raharja, M. Si

Pembimbing I

Nama : Dr. H. Entang Adhy Muhtar, M.S

Pembimbing II

Nama : Dr. Darmanto, M.Ed

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Provinsi Kalimantan Utara

Penyusun TAPM : Dian Wahyu Kusuma

NIM : 501574771

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I,

Dr. Entang Adhy Muhtar, M.S
NIP. 19580504 198601 1 001

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, sosial,
Dan Politik

Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan FHSIP




Dr. Sofjan Arpin, M.Si
NIP. 19581215 198601 1 009

RIWAYAT HIDUP

- Nama : Dian Wahyu Kusuma
- NIM : 501574771
- Program Studi : Magister Administrasi Publik
- Tempat/Tanggal Lahir : Malang, 23 Januari 1976
- Riwayat Pendidikan :
 ➤ Lulus SDN 001 Kota Madya Samarinda Pada Tahun 1989
 ➤ Lulus SMP Muhammadiyah 05 Samarinda Pada Tahun 1992
 ➤ Lulus Sekolah Pertanian Pembangunan (SPP) Daerah Tingkat 1 Samarinda Pada Tahun 1995
 ➤ Lulus S1 di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Pada Tahun 2001
- Riwayat Pekerjaan :
 ➤ Tahun 2010 s/d 2014 Sebagai Staf di UPTD Dispenda Prov. Kaltim di Bulungan
 ➤ Tahun 2014 sebagai Kasi di Penagihan dan Pembukuan di UPTD Dispenda Prov. Kaltim di Nunukan.
 ➤ Tahun 2015 Sebagai Kasi di Penagihan dan Pembukuan di UPTD Dispenda Prov. Kaltara di Nunukan.
 ➤ Tahun 2015 s/d 2016 Sebagai Kasubid Kerjasama Penanaman Modal Pada Badan Penanaman Modal Daerah Prov. Kaltara.
 ➤ Tahun 2016 s/d 2017 Sebagai Kasi Promosi dan Kerja Sama Penanaman Modal Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltara.
 ➤ Tahun 2018 Sebagai Kasubag TU Umum Biro dan Perjalanan Dinas Pada Sekretariat Daerah Prov. Kaltara.

Tanjung Selor, Oktober 2019


 Dian Wahyu Kusuma
 NIM. 501574771

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat, Karunia serta Taufiq dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara ini dengan baik meskipun banyak kekurangan didalamnya. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu tugas dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 2 (S2) pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka (MAP-UT).

Dalam penyusunan Tesis ini, Penulis tentu saja mengalami hambatan khususnya keterbatasan referensi dan waktu dalam pengumpulan data-data yang diperlukan. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyelesaian Tesis ini, telah banyak mendapat dukungan bantuan dari berbagai pihak yang dengan tulus dan ikhlas telah memberikan sumbangsih pikiran, dorongan, bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis, mulai dari penyusunan usulan judul penelitian hingga selesai tesis ini. Berkenaan dengan selesainya penulisan ini, maka perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph. D selaku Rektor Universitas Terbuka Jakarta.
2. Bapak Dr.Drs. Sofjan Aripin, M. Si selaku Dekan Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FHISIP) Universitas Terbuka Jakarta.
3. Bapak Dr. Drs. Darmanto, M. Ed selaku Kepala Bidang Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
4. Bapak Dr. H. Entang Adhy Muhtar, M.S, selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Pembimbing II dalam penulisan tesis ini, yang dengan penuh perhatian dan kesabaran hati telah memberikan motivasi yang tak henti-hentinya kepada penulis sejak awal sampai dengan selesainya tesis ini.
5. Bapak Drs. H. Badrun, M.Si selaku Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Utara yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas terbuka
6. Bapak DR. Dr H Hermawan (Kepala Badan Penanaman Modal Daerah dan Penanaman Modal Provinsi Kalimantan Utara) yang telah mengizinkan penulis melanjutkan studi pada Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

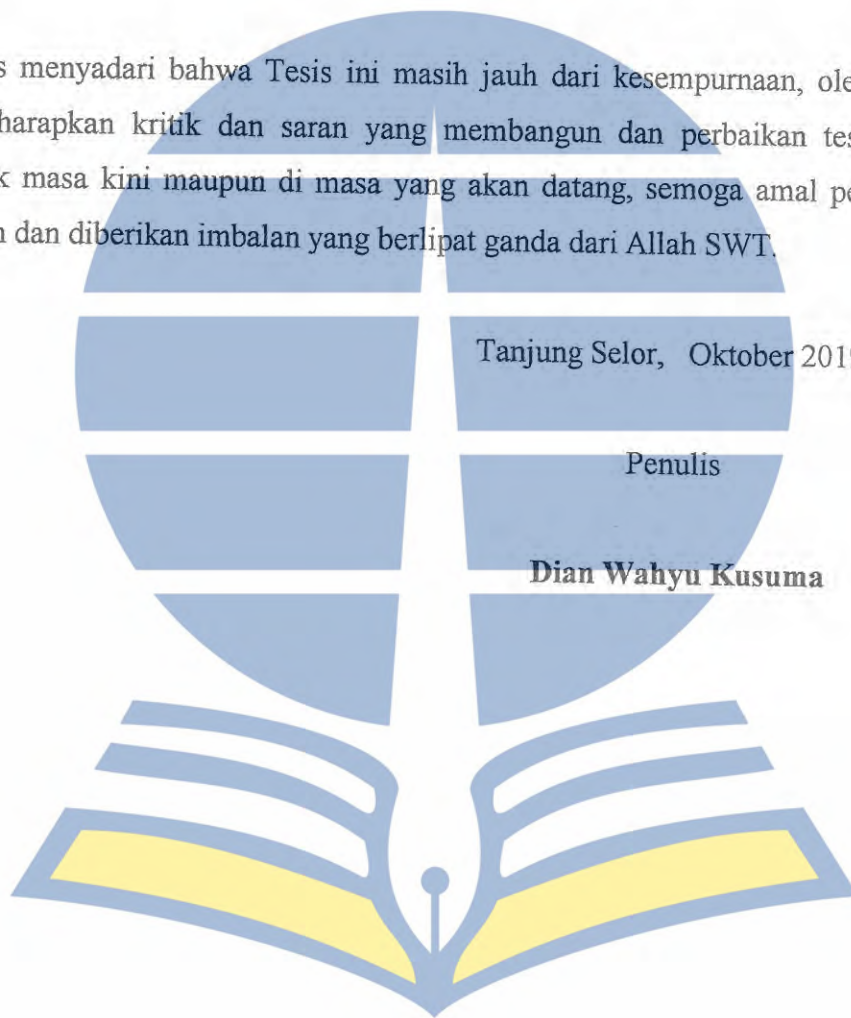
7. Kepada Seluruh Keluarga khususnya *Mama Hj. Dayang Kartini, Istri tercinta Rngt T Indradiningrum Lestari Siska Dewi, anak-anak kesayangan M Abdillah TY, M Faiz TY dan M Atha Fariz TY* yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dalam setiap kesempatan.
8. Bapak dan Ibu Pengelola Universitas Terbuka UPBJJ Tarakan Provinsi Kalimantan Utara dan semua pihak yang belum bisa disebutkan namanya satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan perbaikan tesis ini dapat dilakukan baik masa kini maupun di masa yang akan datang, semoga amal perbuatan kita bernilai ibadah dan diberikan imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Tanjung Selor, Oktober 2019

Penulis

Dian Wahyu Kusuma



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

NAMA / NIM : Dian Wahyu Kusuma / 501574771
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 80% sehingga dinyatakan sudah layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

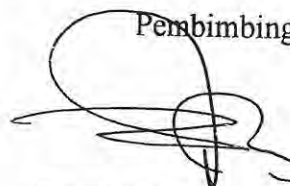
Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Jakarta, Oktober 2019

Pembimbing II

Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I



Dr. H. Entang Adhy Muhtar, M.S
 NIP. 19580504 198601 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN ARTIKEL

Judul Artikel : Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

Penyusun Artikel

Nama : Dian Wahyu Kusuma

NIM : 501574771

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : 90 Menit (13.30 – 15.00) Wita

Menyetujui :

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dr. H. Entang Adhy Muhtar, M.S
NIP. 19580504 198601 1 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang Judul KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN UTARA, Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Jakarta, Oktober 2019

Yang Menyatakan,



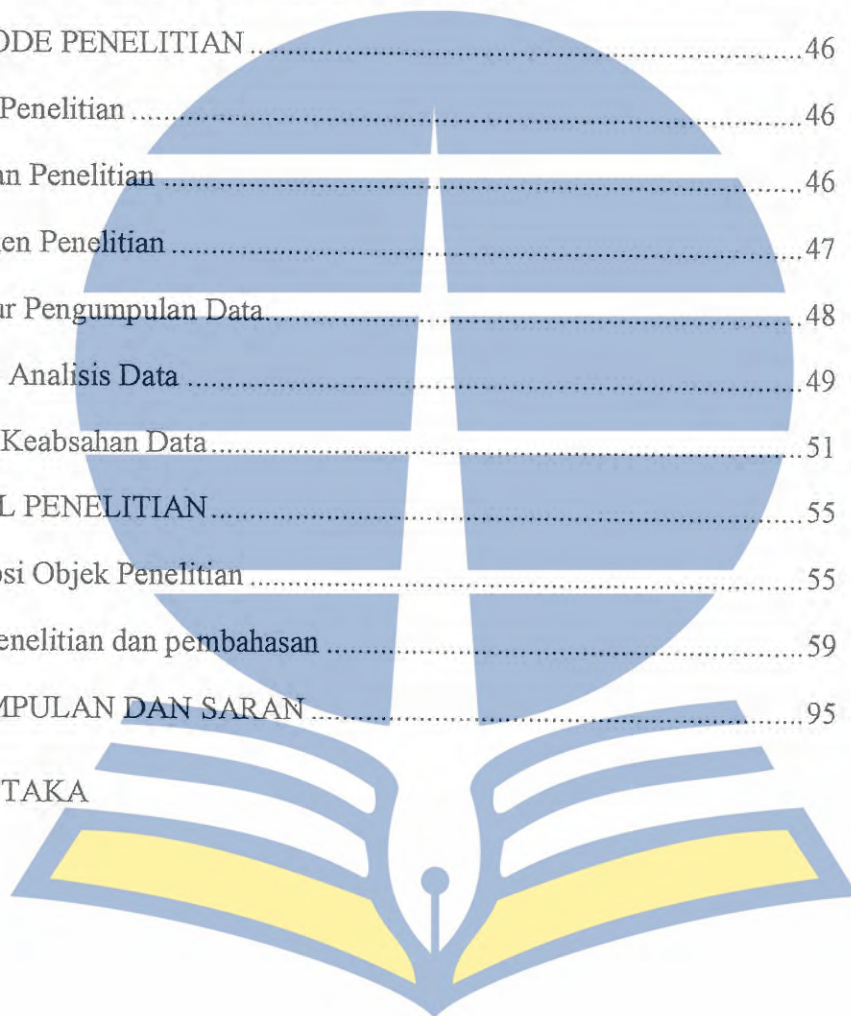
Dian Wahyu Kusuma

NIM: 501574771

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR TABEL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR LAYAK UJI.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN ARTIKEL.....	viii
SURAT BEBAS PLAGIASI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Reformasi Birokrasi Kaitannya dengan Pelayanan Publik.....	8
2. Pelayanan Publik	11
3. Electronic-Government (E-Government)	17
4. Kualitas Pelayanan Publik	24
5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	26

6. Pelayanan Publik berbasis <i>Electronic Government</i>	34
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berpikir	43
D. Operasional Variabel (Operasionalisasi Konsep)	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46
B. Informan Penelitian	46
C. Instrumen Penelitian	47
D. Prosedur Pengumpulan Data	48
E. Metode Analisis Data	49
F. Teknik Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
A. Deskripsi Objek Penelitian	55
B. Hasil Penelitian dan pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah oleh masyarakat salah satunya diukur dari tingkat kualitas pelayanan publik. Konsep pelayanan publik telah mengalami perubahan cukup cepat seiring dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Kualitas pelayanan publik dengan teknologi informasi dan komunikasi merupakan aspek penting yang berjalan saling beriringan dan saling melengkapi satu sama lain. Negara-negara maju semakin berinovasi dalam mengembangkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publiknya dengan melakukan pemanfaatan sebaik mungkin pada perkembangan teknologinya.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan dalam hal ini adalah pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat semakin sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. (Dwiyanto, 2008: 22)

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan

adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. 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/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika 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.

Kenyataan pelayanan publik yang diberikan masih biasa-biasa saja dan meskipun demikian masyarakat menerima begitu saja pelayanan yang diberikan. Masyarakat menginginkan pelayanan kecepatan, kemudahan, dan kesederhanaan dalam pengurusan. Organisasi pelayanan publik sebenarnya telah melakukan transformasi pelayanan publiknya dengan memperbaharui *Standar Operasional Procedure*, merevitalisasi kelembagaan, meningkatkan kualitas SDM, dan melakukan penataan terhadap sistem pelayanan publik agar lebih terpadu. Sistem pelayanan publik yang diaplikasikan masih manual (Biredoko dan Sudarman, 2016), dan kurang optimal dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Informasi dan komunikasi pada organisasi pelayanan publik masih sekedar angan-angan belaka dan belum menjadi tantangan. Kendala penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan daerah dapat disebabkan oleh kurangnya komitmen mewujudkan *Good Governance*, kurangnya pembaruan informasi sehingga kurang terpeliharanya informasi penting lainnya, infrastruktur teknologi seperti jaringan komunikasi yang tidak memadai, dan sumber daya manusia yang tidak memahami teknologi (Akadun, 2009:126).

Berdasarkan Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Pemerintahan Provinsi Kalimantan Utara, Maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara memiliki tugas pokok melayani, merencanakan, mengembangkan, mengawasi dan mengendalikan serta mempromosikan potensi dan peluang investasi sebanyak mungkin untuk menarik minat investor yang dapat meningkatkan investasi di Provinsi Kalimantan Utara.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut DPMPTSP mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang penanaman modal.
- 2) Memberikan pelayanan perizinan satu pintu, dilakukan untuk meningkatkan efisiensi waktu bagi para investor agar dapat lebih mudah mendapatkan perizinan dalam menjalankan usahanya.
- 3) Pelayanan penyediaan bahan informasi potensi dan peluang investasi di Kalimantan Utara.
- 4) Pelayanan promosi terhadap potensi daerah Kalimantan Utara terhadap investasi terpadu dan terintegrasi.
- 5) Pelayanan data dan informasi terhadap perkembangan investasi penanaman modal melalui website DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- 6) Kajian kebijakan terhadap investasi dan penanaman modal di Kalimantan Utara.
- 7) Pembinaan, pengawasan serta pengendalian terhadap penanaman modal dan investasi di Kalimantan Utara.
- 8) Memberikan informasi program dan kegiatan investasi dan penanaman modal di Kalimantan Utara.
- 9) Melakukan mediasi dan memfasilitasi calon investor dan investor untuk mendapatkan persetujuan PMA dan atau PMDN.
- 10) Melakukan kerjasama regional dan internasional.

Menurut Undang – undang nomor 25 tahun 2007 pasal 1 ayat 2 dan 3 menjelaskan penanaman modal terbagi dua bagian yaitu :

1. Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) adalah kegiatan penanaman modal untuk melakukan usaha di wilayah Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal dalam negeri dengan menggunakan modal dalam negeri.
2. Penanaman Modal Asing (PMA) adalah kegiatan penanaman modal untuk melakukan usaha di wilayah Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal asing, baik menggunakan modal asing sepenuhnya maupun berpatungan dengan penanam modal dalam negeri.

Tabel 1.1 Penanam Modal Dalam Negeri dan Asing

No	Uraian	Jumlah Penanam Modal		Keterangan
		2015-2016	2017-2018	
1	PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri)	420	139	
2	PMA (Penanaman Modal Asing)	6	23	

**Sumber Data DPMPTSP Prov
Kaltara*

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa pada tahun 2015-2016 jumlah PMDN mencapai 420 investor, namun pada tahun 2017-2018 hanya berjumlah 139 investor yang berada di Kalimantan Utara. Menurunnya jumlah investor dalam negeri ini dikarenakan ada beberapa investor yang bergabung dengan investor asing dan ada beberapa investor dalam negeri yang tidak memperpanjang surat izin usahanya. Namun jika kita cermati pada tabel PMA, dapat kita lihat bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap jumlah investor asing di Kalimantan Utara. Pada tahun 2015-2016 jumlah investor hanya 6 saja. Namun pada tahun 2017-2018 berjumlah 23 investor. Menurunnya jumlah investor dalam negeri tidak diikuti dengan

menurunnya jumlah atau nilai proyek yang diinvestasikan di Kalimantan Utara. Tentu saja hal ini tetap membawa dampak positif terhadap perkembangan pembangunan di Kalimantan Utara.

DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi organisasi menghadapi beberapa permasalahan diantaranya:

1. Kualitas dan kuantitas SDM aparatur belum memadai, jumlah pegawai di DPMPTSP masih sangat terbatas. Perlu adanya penambahan pegawai dengan kualitas yang lebih memadai. Sampai pada saat ini jumlah ASN di DPMPTSP berjumlah 25 orang dan PTT berjumlah 31 orang.
2. Belum maksimalnya kualitas pelayanan, masih adanya hambatan seperti hambatan teknis menjadikan pelayanan di DPMPTSP belum maksimal.
3. Kualitas perencanaan dan kebijakan penanaman modal belum maksimal. Perencanaan kebijakan di DPMPTSP masih terbatas kepada pelayanan saja. Belum fokus terhadap promosi daerah untuk menarik para investor untuk datang ke Kalimantan Utara. Promosi yang dilakukan oleh DPMPTSP baru sebatas mengikuti pameran atau kegiatan di Luar Daerah.
4. Ketersediaan data dan informasi pendukung penanaman modal dan perizinan dari kab/kota belum memadai.
5. Belum optimalnya promosi investasi, jangkauan promosi yang masih terbatas dan promosi yang dilakukan baru sebatas mengikuti pameran di Luar Daerah.
6. Kurangnya partisipasi dan koordinasi antar instansi terkait. Contohnya partisipasi dan koordinasi terkait dengan perizinan yang memerlukan tinjauan lapangan oleh OPD teknis.
7. Belum terinventarisasinya data potensi investasi secara konkrit di kab/kota.
8. Masih ditemui kewenangan perizinan diproses diberbagai instansi daerah sehingga investor harus memasuki banyak pintu perizinan.

9. Kurangnya regulasi yang mendukung kegiatan pelayanan perizinan dan penanaman modal. Selama ini regulasi yang berlaku mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 97 Tahun 2014 tentang Perizinan Terpadu Satu Pintu, Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, PERDA Prov. Kalimantan Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
10. Kurangnya sarana dan prasarana infrastruktur pendukung untuk menarik minat investor, seperti ketersediaan jalan, listrik, air dan infrastruktur lainnya yang masih sangat terbatas.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, Pemerintah dalam undang-undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh Pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003 : 36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengangkat judul penelitian, “Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Akademik,

yaitu sebagai sumber referensi teori strategi pelayanan di ruang lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh civitas akademika.

1. Kegunaan Praktis,

- a) Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi organisasi khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para Pejabat tinggi pratama.
- b) Dapat meningkatkan pengelolaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang lebih responsif, mudah, efektif dan efisien khususnya pada Pejabat tinggi pratama yang melaksanakan fungsi kegiatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik Kaitannya Dengan Reformasi Birokrasi

Mengkaji tentang pelayanan publik, tidak lepas dari birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah berkaitan dengan penyelenggaraan administrasi yang dilaksanakan oleh eksekutif baik untuk kepentingan publik, swasta ataupun untuk pemerintah itu sendiri. Pelayanan kepada publik selalu berkaitan dengan proses administrasi dari satu meja (biro) ke meja lainnya sampai keluarnya output yang diperlukan. Birokrasi administrasi yang sedemikian pada umumnya dalam sebuah negara dikenal dengan pelayanan publik.

Untuk membentuk suatu birokrasi yang terkelola dengan baik dan memenuhi fungsi atau peran pemerintah tersebut, pengelolaan birokrasi oleh pemerintah perlu mengedepankan prinsip efisiensi dan efektif tidak hanya dari sisi penyelenggara birokrasi tetapi juga penerima manfaat dari birokrasi tersebut. Pelayanan publik yang telah didesentralisasikan pelaksanaan kepada pemerintah daerah, idealnya mampu secara kompetitif memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan berbagai kebijakan, regulasi dan prosedur yang bertujuan mengefisiensikan dan mengefektifkan proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Konsep birokrasi pelayanan publik modern seperti inilah yang perlu didorong dan diciptakan oleh pemerintah seiring dengan munculnya perspektif *New Public Management* (Osborne dan Gaebler, 2000:322).

Sistem birokrasi Indonesia dikenal cenderung kaku, berbelit-belit, tidak ekonomis, banyak pungutan, akses informasi yang rendah dan lain sebagainya. Kondisi inilah yang

menjadi permasalahan dan buruknya citra pelayanan publik Indonesia saat ini. Perubahan paradigma birokrasi pemerintah yang cenderung kaku (*rigid*) perlu diperbaiki dan direvolusi. Menurut Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025, salah satu penyebab lain perlunya reformasi birokrasi terkait dengan pelayanan publik yang belum dapat mengakomodasi kepentingan seluruh lapisan masyarakat dan memenuhi hak-hak dasar warga Negara. Reformasi birokrasi menjadi kunci penting perubahan birokrasi pemerintah menuju birokrasi yang ideal.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010, Reformasi Birokrasi berkaitan dengan sebuah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintah Indonesia. Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (*organisasi*), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur. Makna dari Reformasi Birokrasi bahwa adanya sebuah lompatan yang besar dari sudut pandang atau pemikiran, konsep, gagasan, ide, metode, regulasi atau bahkan implementasi pelayanan administrasi agar menjadi lebih terkelola berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*.

Dalam area yang menjadi penekanan dalam reformasi birokrasi berada pada aspek pelayanan publik. Penekanan tersebut sangat penting karena pemerintah selaku pengemban amanah dari masyarakatnya wajib melayani masyarakatnya. Pelaksanaan pelayanan publik seringkali menjadi indikator baik buruknya kinerja pemerintah. Apabila pelayanan publik yang diberikan memberikan kepuasan terbaik, maka masyarakat akan menilai baik pemerintahannya dan sebaliknya apabila buruk pelayanannya, maka buruk pula kinerja pemerintahannya. Oleh sebab itu ukuran pelayanan publik sangat tergantung dari kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada warga negaranya.

Dalam konteks birokrasi pemerintahan, Randall B Ripley dan Grace A Franklin (1982: 32) dalam Rumzi Samin (2011) menyatakan bahwa birokrasi pemerintahan berhubungan dengan urusan-urusan publik. Pada level yang umum, apabila birokrasi memberikan pelayanan publik dengan baik maka birokrasi tersebut mampu menunjukkan sejumlah indikasi perilaku berikut:

- Memproses pekerjaannya secara stabil dan giat.
- Memperlakukan individu yang berhubungan dengannya secara adil dan berimbang.
- Memperkerjakan dan mempertahankan pegawai berdasarkan kualifikasi profesional dan orientasi terhadap keberhasilan program.
- Mempromosikan staff berdasarkan sistem dan hasil pekerjaan baik yang dapat dibuktikan.
- Melakukan pemeliharaan terhadap prestasi yang sudah dicapai sehingga dapat segera bangkit bila menghadapi keterpurukan. (Rumzi Samin, 2011:174)

Tujuan birokrasi pemerintahan sebagaimana diuraikan oleh Ripley dan Franklin (1982) dalam Rumzi Samin (2011) adalah sebagai berikut:

- Menyediakan sejumlah layanan sebagai hakekat dari tanggungjawab pemerintah.
- Memajukan kepentingan sektor ekonomi spesifik seperti pertanian, buruh atau segmen tertentu dari bisnis private.
- Membuat regulasi atas berbagai aktivitas privat.
- Meredistribusikan sejumlah keuntungan seperti pendapatan, hak-hak, perawatan medis dan lain-lain.
- Namun secara faktual, birokrasi menghadapi sejumlah masalah yang kerap kali menjadi rintangan dalam pencapaian tujuan diantaranya: 1) Proses pekerjaannya seringkali tidak dapat diperkirakan dan langkah yang diambil oleh birokrasi juga terkesan lamban; 2) Menunjukkan favoritisme dalam perlakukannya terhadap klien

tertentu dan diskriminasi pada yang lain; 3) Mempekerjakan staff yang menunjukkan ketertarikan yang rendah terhadap standar profesional dan kualitas pelayanan program; 4) Memperomosikan staff berdasarkan favoritisme politis atau kriteria yang tidak profesional; 5) Menciptakan timbunan kertas yang tidak berguna dan tidak mampu menyesuaikan diri secara relevan dengan perkembangan sosial. (Rumzi Samin, 2011:174)

2. Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang

dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau public yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan *administrative*

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004: 185) yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.

- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

Pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

3. Electronic-Government (E-Government)

a. Konsep E- Government

Prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dipenuhi dengan melakukan inovasi melalui pengembangan *E-Government* yang memanfaatkan peran teknologi informasi yang semakin berkembang saat ini. Hal inilah yang menjadi dasar pengembangan pelayanan publik dengan berbasiskan teknologi informasi karena adanya upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mewujudkan *good governance*.

Salah satu upaya mengefektifkan dan mengefisienkan kinerja pelayanan publik dapat dilakukan dengan menerapkan sistem layanan yang berbasis elektronik. Sektor pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya kepada publik dengan melakukan peralihan dari sistem manual ke sistem elektronik agar pekerjaan lebih cepat dan

mudah dari sisi pemberi pelayanan dan begitu juga halnya dengan pengguna layanan dapat lebih mudah dalam memperoleh informasi.

Penerapan *Electronic Government (E-Government)* berkembang seiring dengan semakin majunya era teknologi dan informasi yang sebelumnya pekerjaan lebih banyak mengandalkan tenaga dan waktu yang terbuang. Kecepatan dan ketepatan kerja menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dan menjadi salah alat persaingan bagi iklim usaha di berbagai negara.

Pengertian *E-Government* menurut Sinambela, (2011) adalah proses pemanfaatan teknologi informasi (Sinambela, 2011, Heeks dalam Hasibuan, 2002) sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien dalam memberikan layanan kepada masyarakat. *E-Government* tidak mengganti cara pemerintah berkomunikasi dengan masyarakat. Artinya pos-pos pelayanan tetap ada dan dijalankan.

Tujuan utama penggunaan *E-Government* sebagai media elektronik adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan sebagai akibat di hampir semua lembaga pemerintahan didunia ini mengalami ketidakefisienan, terutama di negara yang sedang berkembang. Penggunaan *E-Government* pada intinya pemerintah dalam layanan kepada masyarakat selalu membuka akses komunikasi dan interaksi yang tidak terbatas pada ruang dan waktu. Semua informasi pelayanan baik mencakup prosedur, biaya, persyaratan dan waktu penyelesaian serta formulir isian dokumen tersedia dalam menu tersebut. Masyarakat tidak perlu lagi bolak balik ke kantor pelayanan hanya sekedar untuk informasi awal perizinan yang akan dibuat. Meskipun penggunaan *E-Government* diterapkan namun masih tidak tertutup kemungkinan masyarakat tetap datang langsung ke lokasi pelayanan hanya sekedar konfirmasi data

atau hanya mengambil output dari layanan yang disediakan. Inilah kelebihan yang ditawarkan dalam pemanfaatan *E-Government* kepada pengguna layanan.

Tujuan Pengembangan *E-Government* menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 adalah : *pertama*, pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia setiap saat tanpa batas ruang, waktu dan pembiayaan, *kedua*, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan perdagangan internasional, *ketiga*, pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara, *keempat*, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintahan daerah otonom.

Istilah *E-Government* tidak pernah lepas dari pemanfaatan teknologi informasi yang semakin berkembang seiring dengan ditemukannya perangkat komputer, handphone yang berbasis android, dan kemudahan jaringan telekomunikasi internet yang memfasilitasi dan mendukung proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran dan pertukaran informasi (O'Brien, 2005:9). Penggunaan teknologi informasi dalam praktik *E-Government* mampu meningkatkan kinerja fungsi dan manajemen pemerintahan.

Peningkatan kinerja pemerintahan dalam ruang pelayanan publik atau birokrasi akan menggambarkan proses pelaksanaan pelayanan yang transparan. Tersedianya informasi yang terbuka dan aksesibilitas data yang dapat dilihat oleh seluruh pengguna layanan. Begitu juga dengan proses layanan yang dilakukan dapat dipantau

secara terbuka dengan penyediaan fasilitas pengaduan dan keberatan melalui saluran facebook, email, whatsapp, dan sms. Fasilitas penyampaian masukan dan saran memberikan kemungkinan partisipasi kepada masyarakat kepada stakeholder terkait. Pelayanan berbasis teknologi informasi secara umum lebih efisien, karena pelayan (pemerintah) akan bekerja dengan komitmen yang lebih tinggi, karena masyarakat selalu memantau kinerja aparatur yang selalu diawasi.

Konsep teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam pelayanan publik adalah sebagai alat penghubung yang digunakan sektor publik untuk menyampaikan informasi terkait dengan urusan publik seperti pengurusan perizinan, pengaduan, penyampaian laporan dan lain sebagainya sebagai bentuk peningkatan kinerja pemerintah.

Pemanfaatan teknologi informasi telah dilakukan di hampir semua pemerintah daerah di Indonesia, hal ini sebagai implementasi dari *E-Government*. Melalui *E-Government* ini memudahkan bagi masyarakat luas untuk mengetahui gambaran pemerintahan, kondisi masyarakat, transaksi kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah, kondisi alam, kondisi ekonomi, kesehatan.

b. Aplikasi *Electronic Government*

Pengembangan *Elektronik Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu:

1. Tingkat persiapan yang meliputi:
 - a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - b. Penyiapan SDM;
 - b. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, dll;
 - c. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

2. Tingkat pematangan yang meliputi:
 - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - b. Pembuatan antarmuka keterhubungan antar lembaga lain.
3. Tingkat pemantapan yang meliputi:
 - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Tingkat pemanfaatan yang meliputi:

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*) yang terintegrasi.

c. Elemen Sukses Pengembangan Elektronik Government

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004: 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- b. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya, *Willingness*.

Adapun elemen sukses pengembangan *e-government* lain yang dikemukakan oleh Moon (2008:168) yang dikutip oleh Eko Nugroho dalam buku Sistem Informasi Manajemen yaitu *willingness* dan *local culture*. *Willingness* adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Persepsi masyarakat akan ICT akan mempengaruhi kemauan menggunakan fasilitas ICT (Stevanus Wisnu.W, 2005:3). Faktor *willingness* tersebut

dapat terlihat dari adanya pengaruh *willingness* pada *e-readiness* terhadap keberhasilan *e-government*.

4) *Local Culture*

Selain itu, faktor atau elemen sukses penerapan *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh *local culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana berhubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas - fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government* (Nugroho, 2008: 168).

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009: 88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005:28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat

dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003:36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaiannya datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pengguna layanan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pengguna layanan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan dimensi yang mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal (petugas layanan), dan media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.

Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya untuk keperluan penerbitan surat izin.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

Dimensi *Reliability* (Kehandalan), merupakan dimensi yang mencakup kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dimensi yang mencakup indikator merespon pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai memberikan layanan dengan cermat, dan merespon semua keluhan pengguna layanan.

Merespon setiap pengguna layanan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

Respon keluhan pengguna layanan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pengguna layanan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

Dimensi *Assurance* (Jaminan) merupakan jaminan dan kepastian yaitu: pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan.

Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

Dimensi yang kelima adalah *Empathy* (Empati) merupakan dimensi yang mencakup indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan.

Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- 2) *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna layanan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M. Pan/ 7/ 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang

“relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) karena teori tersebut dipandang relevan dengan permasalahan di lapangan, sehingga memungkinkan untuk dapat dibahas lebih lanjut dalam pembahasan berikutnya.

6. Pelayanan Publik berbasis *Electronic Government*

Pengembangan *e-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pengembangan *e-government* dilakukan dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis.

Teknologi merupakan bentuk perkembangan jaman. Seluruh manusia di muka bumi dipaksa untuk membuka mata pada perubahan teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan. Tak dipungkiri, kemajuan teknologi mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Sudah bukan rahasia umum jika pelayanan publik di negeri ini cepat hanya untuk pihak-pihak tertentu. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan.

Pelayanan Negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). UU Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintahan atau koporasi untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi public.

Di hampir semua negara maju, pelayanan publik telah menggunakan teknologi komunikasi dan informasi. Artinya, semua proses layanan publik dapat diakses secara terintegrasi dengan cepat oleh seluruh warga negara. Sistem layanan tersebut dikenal dengan sebutan *electronic government (e-government system)*. Tujuan besar penerapan *e-government* yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. *E-government* pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, dalam penyelenggaraannya, *e-government* mengacu pada dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan terbangunnya sebuah sistem baru dalam tata kelola pemerintahan, namun sayangnya, selama ini penafsiran penggunaan teknologi elektronik hanya sebatas alat manual dengan komputer sebagai sarana pelayanan di lembaga penyedia layanan publik (Sosiawan:2008).

Permasalahan utama yang dihadapi dalam penerapan penerapan *e-government* untuk perbaikan tata kelola pemerintahan adalah resistensi dan kebimbangan saat

menyikapi adanya inovasi baru untuk mendobrak kebiasaan lama. Kumorotomo (2008) merangkum dalam tiga aspek besar permasalahan dalam penerapan *e-government*, yaitu:

a. Aspek Budaya.

Resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran aparat pemerintah terhadap *e-government*. Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang dipergunakan dalam *e-government system*, serta keengganan berbagi data dan informasi, agar terintegrasi secara nasional di seluruh lembaga penyedia layanan publik.

b. Aspek Kepemimpinan.

Terjadi konflik kepentingan di tingkat pemerintah pusat dan daerah. Peraturan yang belum tersosialisasikan dan penerapannya belum merata, serta pengalokasian anggaran untuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik yang memanfaatkan *e-government* dalam APBN/APBD belum menjadi prioritas.

c. Aspek Infrastruktur.

Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan. Tenaga ahli di daerah terpencil pun masih sangat jarang, jika tidak mau dikatakan tidak ada, serta sistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku. (Irwanto&Saputro 2010)

Prof Richardus (2006:8) menjelaskan secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Lebih lanjut Prof Richardus (2006:14) menjelaskan tiga Tantangan Besar *E-Government*. Berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi *e-Government* di berbagai negara, secara pokok ada 3 (tiga) tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *e-Government* di negaranya masing-masing, yaitu:

- 1) Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;

- 2) Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun superstruktur e-Government yang dibutuhkan; dan
- 3) Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan e-Government ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui e-Government. Salah satu cara mengategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- 1) Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- 2) Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya. Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek e-Government dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: Publish, Interact, dan Transact.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Adapun mekanisme yang ada pada pelayanan terpadu mencakup percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, Kepastian

biaya pelayanan tidak melebihi ketentuan, Prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama, pembebasan biaya perizinan bagi usaha mikro kecil menengah, dan Pemberian hak untuk masyarakat untuk memperoleh informasi.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilaksanakan oleh Ni Luh Putu Puspitasari (2016) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Badung. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dibidang perijinan usaha untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, Jumlah sampel sebanyak 100 responden, pengambilannya secara Proportionate Stratified Random Sampling, dari jumlah usaha mikro kecil sebanyak 60 dan jumlah usaha menengah sebanyak 607 usaha. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Hasil analisis menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati yang terdiri dari limabelas variabel yaitu Penataan ruangan, penampilan petugas, sarana prasarana, kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan informasi, kecepatan proses, keramahan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab, perhatian petugas, keadilan perlakuan dan keamanan dan kenyamanan. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi.

Penelitian berikutnya oleh Fahmi rezha, dkk (2016) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Penelitian selanjutnya oleh Martina Gloria (2015) tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis dan penjabaran teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanannya belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator yaitu waktu penyelesaian, biaya pelayanan, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana. Pada beberapa indikator kualitas pelayanan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir mengalami beberapa kendala antara lain pertama waktu penyelesaian meliputi ketepatan jadwal pelayanan

yang kurang jelas dan waktu penyelesaian yang lama, biaya pelayanan meliputi biaya pelayanan yang tidak jelas dan tidak wajar, ketiga sarana dan prasarana, kondisi kursi tunggu yang kurang memadai dan ruang tunggu yang belum sepenuhnya memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.

Penelitian lainnya dilaksanakan oleh Widya Anita (2016). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang, dan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang. Hasil penelitian ini adalah; 1) *Tangible*. Ketampakan fisik yang terdiri dari penampilan pegawai, kemudahan dalam pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses pelayanan serta penggunaan alat bantu belum maksimal; 2) *Reliable*. Pegawai masih belum mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu sehingga pelayanan belum bisa selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. 3) *Responsiveness*. Pegawai belum bisa menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat secara cepat dan tepat namun respon dari masyarakat akan keluhan kerusakan lingkungan sudah di tanggap dengan baik. 4). *Assurance*. Pegawai belum bisa memberikan menjamin waktu penyelesaian pelayanan serta biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pelayanan, namun legalitas dari keputusan sudah dinyatakan sah karena Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang sudah diberikan kewenangan dalam menerbitkan Surat Keputusan di bidang lingkungan hidup. 5) *Empathy*. Pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang telah melayani dengan ramah serta tidak membedakan masyarakat dalam memberikan keputusan. Sedangkan faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanannya adalah; 1) motivasi pegawai, 2) kemampuan pegawai, 3) kinerja birokrasi.

Penelitian selanjutnya dilaksanakan oleh Mu'amar (2015). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Sekretariat Daerah dalam melaksanakan tupoksi di

Kabupaten Donggala. Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, dapat dikatakan sudah cukup baik dijalankan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, untuk lebih jelasnya berikut kesimpulan dari kelima aspek kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala, yaitu: Pada aspek produktifitas pelaksanaan pembangunan tingkat Kabupaten Donggala senantiasa memperjuangkan apa yang menjadi usulan – usulan dari masyarakat yang diperoleh dari masyarakat dan mengambil skala prioritas. Sehingga dalam hal ini, produktifitas kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala, sudah cukup baik. Menyangkut kualitas layanan aparatur Sekretariat Kabupaten Donggala dapat dilihat dari aspek spontanitas dalam menangani permasalahan dan melayani masyarakat, masih kurang baik sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari para pimpinan yang ada di SETDA Kabupaten Donggala. Aspek responsivitas sudah cukup baik, dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat melalui stimulan yang memotivasi masyarakat untuk kebutuhannya sendiri. Aspek tanggungjawab pada aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala yang dilihat dari tingkat pengetahuan aparat terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku sudah cukup baik. Dalam pelaksanaan aspek akuntabilitas Kantor Sekda Kabupaten Donggala pertanggungjawaban disampaikan/dilaporkan kepada pemberi kebijakan dan berupa dokumen-dokumen sehingga menyebabkan kurang transparannya, sehingga hal tersebut kurang baik

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu dan Sekarang

No	Peneliti	Alat analisis	Lokasi	Kesimpulan
1	Ni Luh Putu Puspitasari (2016)	Analisis factor	Kabupaten Badung	Hasil analisis menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati yang terdiri dari limabelas variabel yaitu Penataan ruangan, penampilan petugas, sarana prasarana, kesediaan petugas, kelancaran

No	Peneliti	Alat analisis	Lokasi	Kesimpulan
				komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan informasi, kecepatan proses, keramahan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab, perhatian petugas, keadilan perlakuan dan keamanan dan kenyamanan. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi
2	Fahmi Reza (2016)	Deskriptif	Kota Depok	kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.
3	Martina Gloria (2015)	Deskriptif Kualitatif	Kantor Kecamatan Pinggir	Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanannya belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator yaitu waktu penyelesaian, biaya pelayanan, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana. Pada beberapa indikator kualitas pelayanan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir mengalami beberapa kendala antara lain pertama waktu penyelesaian meliputi ketepatan jadwal pelayanan yang kurang jelas dan waktu penyelesaian yang lama, biaya pelayanan meliputi biaya pelayanan yang tidak jelas dan tidak wajar, ketiga sarana dan prasarana, kondisi kursi tunggu yang kurang memadai dan ruang tunggu yang belum sepenuhnya memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.
4	Widya Anita (2016)	Kualitatif Deskriptif	Kota Semarang	1) Ketampakan fisik yang terdiri dari penampilan pegawai, memudahkan dalam pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan

No	Peneliti	Alat analisis	Lokasi	Kesimpulan
				pegawai, kemudahan akses pelayanan serta penggunaan alat bantu belum maksimal. 2) Pegawai masih belum mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu sehingga pelayanan belum bisa selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. 3) Pegawai belum bisa menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat secara cepat dan tepat namun respon dari masyarakat akan keluhan kerusakan lingkungan sudah di tanggap dengan baik. 4). Pegawai belum bisa memberikan menjamin waktu penyelesaian pelayanan serta biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pelayanan. namun legalitas dari keputusan sudah dinyatakan sah karena Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang sudah diberikan kewenangan dalam menerbitkan Surat Keputusan di bidang lingkungan hidup. 5) Pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang telah melayani dengan ramah serta tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan keputusan.
5	Mu'amar (2015)	Deskriptif Kualitatif	Kabupaten Donggala	Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, dapat dikatakan sudah cukup baik dijalankan sebagaimana mestinya.
6	Dian Wahyu Kusuma (2018)	Deskriptif Kualitatif	Provinsi Kalimantan Utara	DPMPTSP Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dari lima dimensi yang dinilai terdapat tiga dimensi dalam kategori baik sedangkan dua dimensi lainnya masih perlu ditingkatkan lagi.

C. Kerangka Berpikir

Seiring dengan berkembang pesatnya era globalisasi membuat masyarakat mengajukan tuntutan kepada pemerintah maupun swasta untuk memberikan pelayanan publik yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Surjadi (2012:9) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik

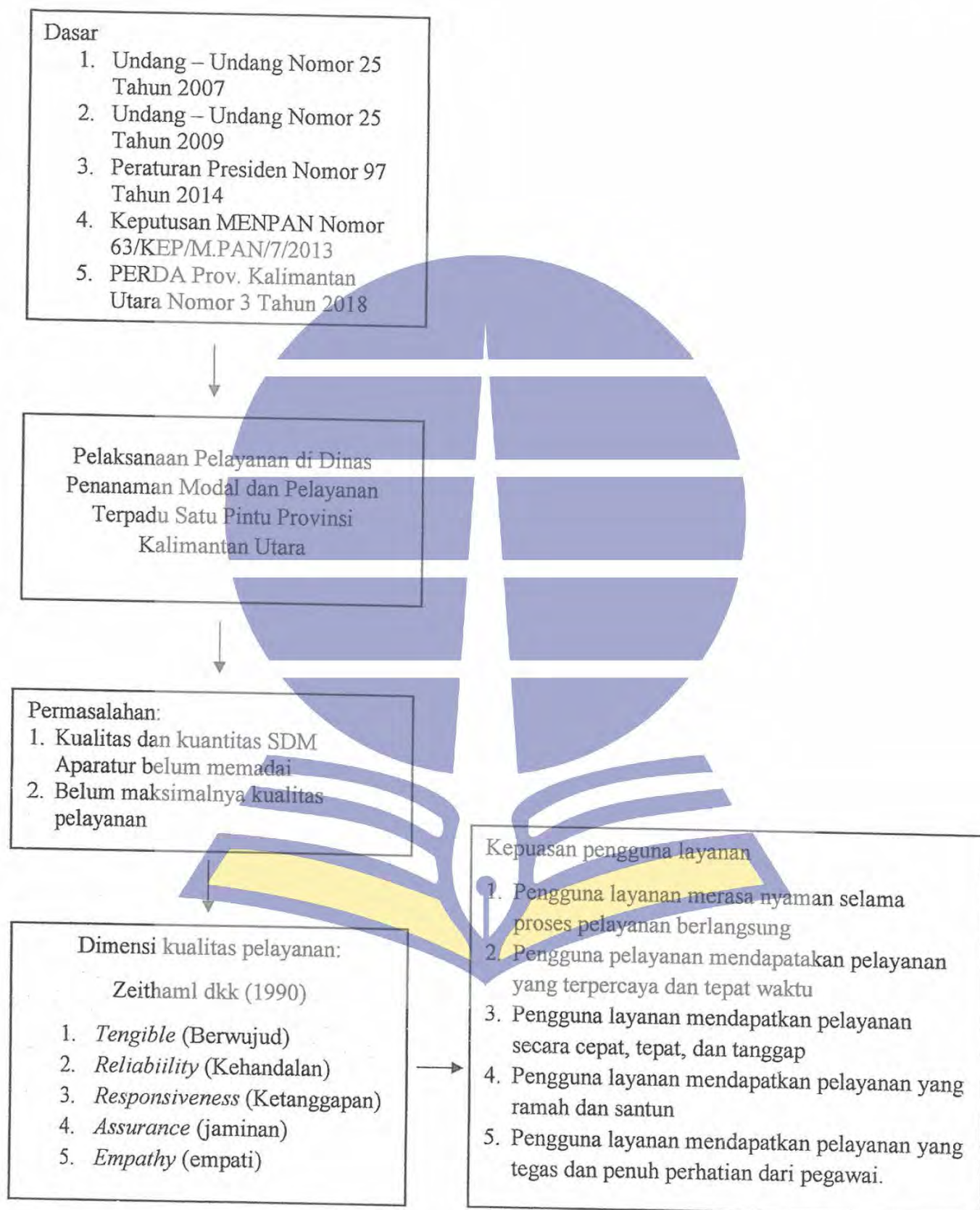
adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah Kesesuaian dengan persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan Berkelanjutan, Bebas dari kerusakan atau cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai,

kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna layanan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan konsep baru dalam penelitian dan reformasi pelayanan publik yang merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Dengan demikian, maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Operasional Variabel (Operasionalisasi Konsep)

Operasionalisasi konsep merupakan suatu langkah penelitian, dimana peneliti menurunkan variabel penelitian ke dalam konsep yang memuat indikator – indikator yang lebih rinci dan dapat diukur. Fungsi operasionalisasi konsep ini adalah mempermudah peneliti dalam melakukan pengukuran. Ukuran baik tidaknya kerangka operasional, sangat ditentukan oleh seberapa tepat dimensi-dimensi yang diurai memberikan gambaran tentang variabel.

Berdasarkan beberapa teori dan konsep yang telah dibahas sebelumnya, maka definisi operasional konsep dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara yang diukur dengan 5 dimensi pengukuran kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - b) Memiliki Standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan

3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
 - a) Kemampuan merespon setiap pengguna layanan
 - b) Pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a) Jaminan Tepat waktu pelayanan
 - b) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 - c) Tidak diskriminasi
 - d) Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Berikut akan dijelaskan secara singkat mengenai operasional konsep dalam penelitian ini:

Tabel 2.2
Operasionalisasi Konsep Indikator Kinerja

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	- Penampilan petugas	1
		- Kenyamanan tempat	2
		- Kemudahan proses pelayanan	3
		- Kedisiplinan pegawai	4
		- Penggunaan alat bantu pelayanan	5
	<i>Reliability</i>	- Kecermatan pegawai dalam melayani	6
		- Memiliki standar pelayanan yang jelas	7
		- Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan	8
		- Keahlian petugas menggunakan alat bantu	9
	<i>Responsiveness</i>	- Merespon setiap pengguna layanan	10
		- Pelayanan dengan cepat dan tepat	11
		- Pegawai melakukan pelayanan tepat waktu	12
		- Respon keluhan pengguna layanan	13
	<i>Assurance</i>	- Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	14
		- Jaminan biaya dalam pelayanan	15

	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none">- Mendahulukan kepentingan pengguna layanan- Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun- Tidak ada diskriminasi- Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan	16 17 18 19
--	----------------	---	----------------------

Sumber: Zeithaml dkk (1990)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan mendalami fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Dengan tujuan tersebut penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bodgan dan Taylor (dalam Moleong, 2007) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moleong (2007: 11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka – angka disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan hasil wawancara secara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

B. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar - benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan

faktor - faktor kontekstual. Jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Maksud kedua dari informan adalah untuk menggali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara,
2. Kepala Bidang Perencanaan, Promosi Penanaman Modal, dan Kerjasama
3. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Data dan Sistem Informasi
4. Kepala Kepala Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan dan Non Perizinan
5. Kepala Bidang Kajian Kebijakan dan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan
6. Pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara.

C. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006:160), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Alat yang digunakan oleh peneliti sebagai alat pengumpulan data adalah pedoman wawancara terbuka.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Nazir (2005:174), pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Arti dari pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Cara-cara yang ditempuh penulis dalam pengumpulan data melalui instrumen sebagai berikut:

a. Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara sifatnya mendalam (*indepth interview*), yaitu wawancara yang bermaksud menggali lebih dalam segala informasi dari informan untuk memberi pengayaan dalam analisis pembahasan.

b. Observasi Partisipan

Teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti sehingga penulis dapat melihat secara langsung mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian akan dilakukan pencatatan, menganalisa dan menarik kesimpulan.

Dalam Penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan ada 2 (dua) macam.

Menurut klasifikasi didasarkan pada jenis dan sumber yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara lapangan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara.

E. Metode Analisis Data

Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didasarkan data dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah yang menjadi objek penelitian. Setelah mendapat data – data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsi data, serta mengambil kesimpulan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan kumpulan keterangan – keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis dilapangan. Laporan atau data yang diperoleh dilapangan akan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya akan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan

pengumpulan data selanjutnya. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam uraian laporan lengkap dan terperinci.

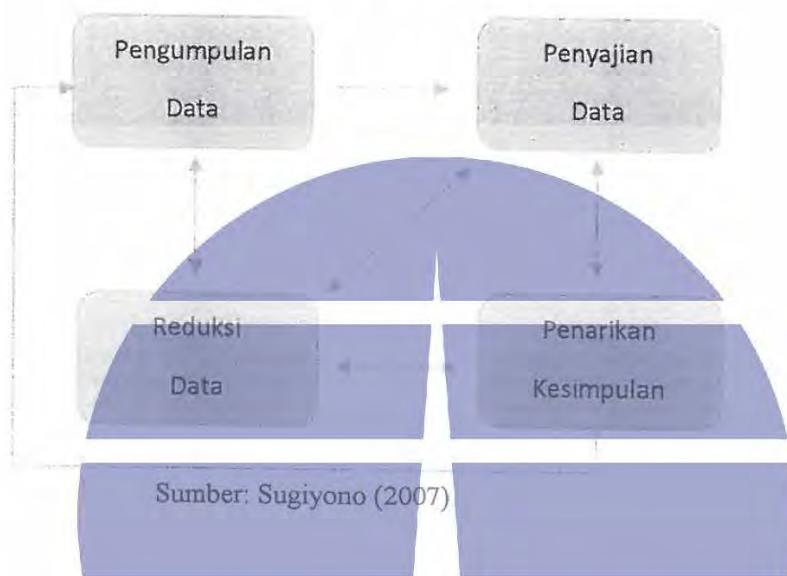
b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen, serta foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakan penarikan kesimpulan.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal – hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara. Berikut adalah gambar dari analisis data dan model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007:189):

Gambar 3.1
Analisis Model Interaktif



Gambar 3.1 menjelaskan bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

F. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) atas kehandalan (*reabilitas*). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Menurut Moleong (2007:324), terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antara lain:

a. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Fungsi derajat kepercayaan yaitu, *Pertama*, penemuannya dapat dicapai; *Kedua*, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan

dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu:

1) Triangulasi

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan. Adapun triangulasi yang dilakukan dengan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori. Untuk itu, maka peneliti dapat melakukan dengan cara:

- a) Mengajukan berbagai variasi pertanyaan
- b) Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan wawancara
- c) Mengeceknnya dengan berbagai sumber data.
- d) Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan data dapat dilakukan.
- e) Berdasarkan hasil triangulasi tersebut, maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan. Selanjutnya mengungkapkan gambaran yang lebih memadai mengenai gejala yang diteliti.

2) Kecukupan Referensial

Yaitu mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

b. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut, seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian dalam konteks yang sama.

c. Kebergantungan (*Dependability*)

Kebergantungan merupakan substitusi reabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi, peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi dapat memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya. Kalau proses penelitiannya tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *dependable*. Untuk mengetahui dan memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau salah, peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing secara bertahap mengenai data-data yang didapat dilapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat.

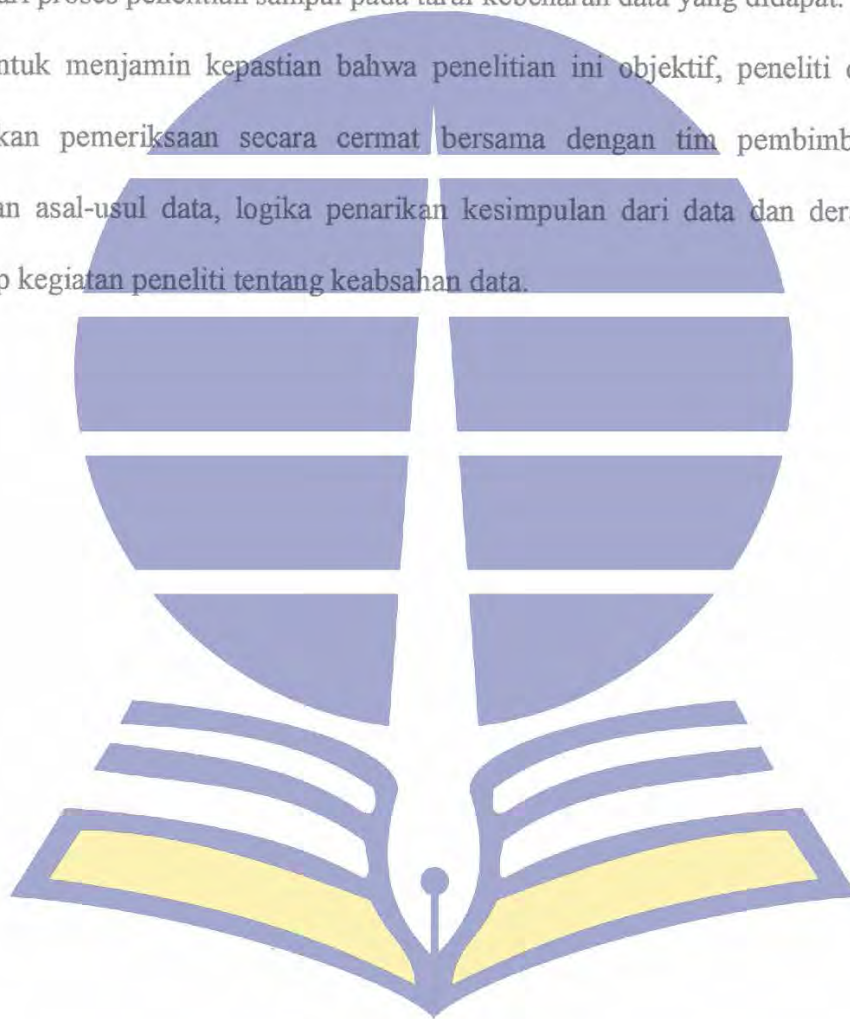
d. Kepastian (*Confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tetapi sudah objektif.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan keteralihan dengan mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama mengenai kualitas

pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara. Dalam melakukan keteralihan tersebut, peneliti selalu mendiskusikan hasil dilapangan dengan tim pembimbing mengenai data-data yang didapat dilapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat.

Untuk menjamin kepastian bahwa penelitian ini objektif, peneliti dalam hal ini melakukan pemeriksaan secara cermat bersama dengan tim pembimbing terhadap kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan derajat ketelitian terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Terbentuknya Provinsi Kalimantan Utara yang disingkat menjadi Kaltara, melalui proses panjang yang diwacanakan sejak tahun 2000. Provinsi Kaltara secara resmi terbentuk sejak ditandatanganinya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara pada tanggal 16 November 2012 oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono.

RUU pembentukan Provinsi Kalimantan Utara ini sebelumnya telah disetujui oleh Rapat Paripurna DPR pada 25 Oktober 2012 untuk disahkan menjadi undang-undang (UU). Sejak terbit UU No. 20 Tahun 2012 maka resmi terbentuk Provinsi Kalimantan Utara sebagai Provinsi ke 34 di Indonesia. Pada tanggal 22 April 2013 Penjabat Gubernur Kalimantan Utara yaitu Dr. Irianto Lambrie dilantik oleh Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi di Jakarta.

Tujuan pembentukan Provinsi ini adalah untuk mendorong peningkatan pelayanan dibidang Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan, memperpendek rentang kendali (*span of control*) Pemerintahan, terutama di kawasan perbatasan. Pemerintah Pusat berharap dengan adanya Pemerintahan Provinsi, permasalahan di perbatasan utara Kalimantan dapat langsung dikontrol dan dikendalikan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah. Diharapkan juga dengan adanya Provinsi Kaltara dapat meningkatkan perekonomian warga Kalimantan Utara yang berada di dekat perbatasan dengan negara-negara tetangga.

Pada saat dibentuknya, wilayah Kaltara terbagi 5 wilayah administrasi yang terdiri atas 1 kota dan 4 kabupaten yakni Kota Tarakan, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Nunukan, dan Kabupaten Tana Tidung. Seluruh

wilayah tersebut sebelumnya merupakan bagian dari wilayah Kalimantan Timur. Berdasarkan bunyi Pasal 7 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012, Kaltara beribukota Tanjung Selor yang berada di Kabupaten Bulungan.

Daerah Kalimantan Utara yang terdiri dari luas wilayah 75 467,70 km², terletak antara 114°35'22" dan 118 °03'00" Bujur Timur, dan antara 1°21'36" dan 4°24'55" Lintang Utara. Kalimantan Utara yang merupakan Provinsi termuda di Indonesia saat ini, dibagi menjadi 5 (lima) kabupaten/kota, 4 (empat) kabupaten, 1 (satu) kota, 50 kecamatan dan 479 Desa/Kelurahan. Lima Kabupaten/Kota tersebut adalah Malinau dengan ibukota Malinau, Bulungan dengan ibukota Tanjung Selor, Tana Tidung dengan ibukota Tideng Pale, Nunukan dengan ibukota Nunukan, sedangkan satu Kota adalah Tarakan.

Provinsi Kalimantan Utara terletak di paling utara Pulau Kalimantan dan sekaligus merupakan wilayah perbatasan dengan Negara Malaysia, khususnya Negara Sabah dan Sarawak. Tepatnya provinsi ini berbatasan langsung dengan Negara Malaysia di sebelah Utara, Laut Sulawesi di sebelah Timur, Kalimantan Timur di sebelah Selatan, dan Malaysia di sebelah Barat.

Penduduk Kalimantan Utara dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang cukup berarti. Hal ini dapat dilihat dari hasil Penduduk 2012 dan 2016. Jumlah penduduk pada tahun 2012 sebesar 572.500 jiwa, meningkat menjadi 595.000 jiwa pada tahun 2013. Pada tahun 2014 meningkat menjadi 618.208 jiwa, pada tahun 2015 menjadi 641.936 jiwa dan pada tahun 2016 menjadi 666.333 jiwa.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Provinsi Kalimantan Utara tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah Penduduk di Kab/Kota					Jumlah Penduduk Kaltara
	Malinau	Bulungan	KTT	Nunukan	Tarakan	
2012	68.600	119.800	17.700	155.700	210.700	572.500
2013	71.500	123.000	19.000	162.700	218.800	595.000
2014	74.469	126.096	20.372	170.042	227.229	618.208
2015	77.492	129.381	21.891	177.607	235.565	641.936
2016	80.619	132.533	23.497	185.499	244.185	666.333

Sumber: Kaltara dalam angka (diolah)

Pada periode 2012-2013 sebesar 3,93 persen, pada tahun 2013-2014 sebesar 3.90 persen, pada tahun 2014-2015 sebesar 3.83 persen dan pada tahun 2015-2016 sebesar 3.80 persen. Kabupaten/Kota yang mengalami pertumbuhan tertinggi adalah Kabupaten Tana Tidung sebesar 7.34 persen, sedangkan kabupaten/ kota lainnya pertumbuhannya berkisar 2.44–4.44 persen.

Pola persebaran penduduk Kalimantan Utara menurut luas wilayah sangat timpang, sehingga menyebabkan terjadinya perbedaan tingkat kepadatan penduduk yang mencolok antar daerah, terutama antar kabupaten dengan kota. Wilayah kabupaten dengan luas 99.64 persen dari wilayah Kalimantan Utara dihuni oleh sekitar 63.23 persen dari total penduduk Kalimantan Utara. Sedangkan selebihnya, yaitu 36.77 persen menetap di kota yang luasnya hanya 0.36 persen dari luas wilayah Kalimantan Utara. Akibatnya kepadatan penduduk di kabupaten hanya berkisar 1-49 jiwa/km², sementara kepadatan penduduk di Tarakan sebanyak 973.62 jiwa/km².

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara memiliki tugas pokok melayani, merencanakan, mengembangkan, mengawasi dan mengendalikan serta mempromosikan potensi dan peluang investasi sebanyak mungkin untuk menarik minat investor yang dapat meningkatkan investasi di Provinsi Kalimantan Utara.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang penanaman modal.
2. Memberikan pelayanan perizinan satu pintu, dilakukan untuk meningkatkan efisiensi waktu bagi para investor agar dapat lebih mudah mendapatkan perizinan dalam menjalankan usahanya.
3. Pelayanan penyiapan bahan informasi potensi dan peluang investasi di Kalimantan Utara.
4. Pelayanan promosi terhadap potensi daerah Kalimantan Utara terhadap investasi terpadu dan terintegrasi.
5. Pelayanan data dan informasi terhadap perkembangan investasi penanaman modal melalui website DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.
6. Kajian kebijakan terhadap investasi dan penanaman modal di Kalimantan Utara.
7. Pembinaan, pengawasan serta pengendalian terhadap penanaman modal dan investasi di Kalimantan Utara.
8. Memberikan Informasi Program dan kegiatan investasi dan penanaman modal di Kalimantan Utara.
9. Melakukan Mediasi dan Memfasilitasi Calon Investor dan investor untuk mendapatkan persetujuan PMA dan atau PMDN.
10. Melakukan kerjasama Regional dan Internasional.

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara, terdiri dari:

- a. Kepala DPMPTSP
- b. Sekretaris

- 1) Sub Bagian Perencanaan Program
 - 2) Sub Bagian Umum
 - 3) Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Perencanaan, Promosi Penanaman Modal, dan Kerjasama
- 1) Seksi Deregulasi Penanaman Modal Daerah
 - 2) Seksi Perencanaan Sektoral dan Pengembangan Potensi Daerah
 - 3) Seksi Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Data dan Sistem Informasi
- 1) Seksi Pemantauan, Pembinaan, Pengawasan, dan Fasilitas Penanaman Modal
 - 2) Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data
 - 3) Seksi Analisa dan Evaluasi Data dan Sistem Informasi
- e. Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan dan Non Perizinan
- 1) Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I
 - 2) Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II
 - 3) Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan III
- f. Bidang Kajian Kebijakan dan Pengaduan Layanan Perizinan dan Non Perizinan
- 1) Seksi Kajian Kebijakan Layanan Perizinan dan Non Perizinan
 - 2) Seksi Penanganan Pengaduan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional
- h. UPT

B. Hasil Penelitian dan pembahasan

Pembahasan dan analisis penelitian merupakan pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dilapangan yang kemudian di jelaskan dalam pembahasan yaitu:

Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara.

Untuk mengetahui sebuah kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara saat ini, peneliti menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011), yaitu: 1) *Tangible* (Berwujud), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), 4) *Assurance* (jaminan), 5) *Empathy* (Empati).

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan dimensi yang mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal (petugas layanan), dan media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Menurut Zeithalm dkk 1990 dalam Hardiansyah (2011:46) penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama pada bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

Penampilan pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, hal ini terkait dengan kepuasan yang didapatkan pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi terhadap penampilan pegawai di DPMTSPSP Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa penampilan pegawai di DPMTSPSP Provinsi Kalimantan Utara sudah berpenampilan rapi, hal ini terlihat dari sisi cara berpakaian pegawai yang rapi, pegawai menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

dokumen yang ada juga tertata rapi, dan hasil kinerja pegawai yang sudah baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang di sampaikan oleh Dirut PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara, Ruesehana Hafid menyatakan bahwa:

“Penampilan para pegawai dalam melayani pengguna jasa sudah berpenampilan rapi dan sesuai ketentuan yang ada”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh pemilik KM. Menara Indah, Agus Idris yang menyatakan bahwa:

“Yang pasti dengan penampilan yang rapi akan menambah daya tarik agar masyarakat mau menggunakan layanan di kantor DPMTSP”.

Hal ini juga disampaikan oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli yang menyatakan bahwa:

“Penampilan pegawai sudah cukup rapi, dokumen yang ada diruangan juga rapi. Sehingga saya merasa nyaman ketika mengurus perizinan di kantor ini”

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dilihat dari sisi penampilan pegawai DPMTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah cukup rapi. Mereka menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memakai baju seragam, atribut pakaian dinas. Dokumen yang berada diruangan tersebut tersusun dengan rapi dan bersih.

Penampilan yang baik dalam pemberian layanan, agar menimbulkan kesan yang formal (kedinasan). Petugas pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Berikut ini merupakan dokumentasi penampilan / seragam pegawai di DPMTSP.



Gambar 4.a.1.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Menurut Zeithalm dkk 1990 dalam Hardiansyah (2011:46) kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya agar pengguna layanan merasa nyaman selama melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap kenyamanan tempat di DPMTSP Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa kenyamanan tempat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Tempat pelayanan yang dimiliki oleh DPMTSP Provinsi Kalimantan Utara cukup nyaman. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Pemilik KM. Bunga Nelayan, Andi Muse menyatakan bahwa:

“kenyamanan tempat sangat mempengaruhi karena kami akan merasa tenang jika ruangan atau tempat yang disediakan terasa nyaman dan bersih”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Sekretaris DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, Mohtari yang menyatakan bahwa:

“Sudah sangat nyaman, dengan tempat yang nyaman maka pengguna layanan akan merasa nyaman untuk melakukan proses perizinan”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sagi Sebaung, Bambang yang menyatakan bahwa:

“Tempat pelayanan di DPMTSP sudah cukup nyaman, ruangnya ber AC dan tersedia ruang tunggu yang memadai dan bersih”.

Hasil observasi yang dilaksanakan oleh penulis terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan, menurut penulis kenyamanan tempat pelayanan di DPMPTSP sudah cukup nyaman karena DPMPTSP memiliki ruang tunggu yang bersih, memiliki pendingin ruangan yang cukup, sirkulasi udara cukup baik, kursi tunggu juga dalam jumlah yang cukup.

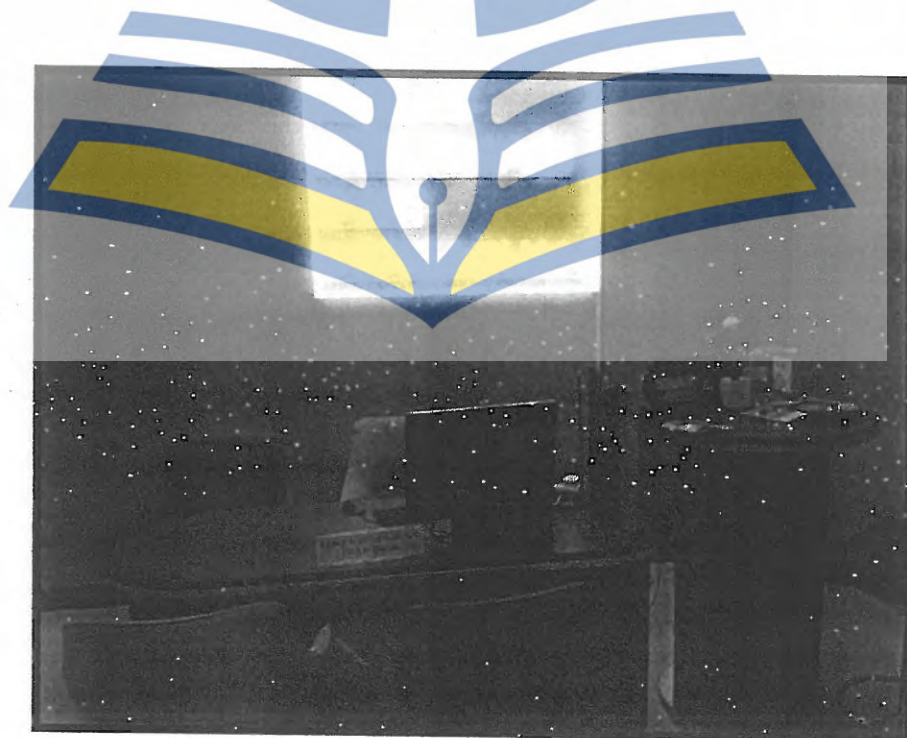
Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sebagai penyedia pelayanan publik telah memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Dengan menyediakan tempat pelayanan yang cukup luas, menyediakan ruang tunggu yang nyaman (tersedia tempat duduk dan pendingin ruangan), tempat pelayanan yang bersih.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan dalam hal ini kantor DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Begitu juga sebaliknya, jika tempat pelayanan yang disediakan kurang

layak maka pengguna layanan akan merasa tidak nyaman melakukan pelayanan ditempat tersebut. Berikut ini merupakan dokumentasi tempat pelayanan.



Gambar 4.b.1. Ruang Tunggu



Gambar 4.b.2. Ruang Konsultasi

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan proses pelayanan merupakan kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor penyedia pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai. Kemudahan dalam sebuah proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat selesai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada kemudahan dalam proses pelayanan di DPMTSP Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa sebuah kemudahan dalam pengurusan perizinan merupakan suatu keharusan yang dilakukan oleh pegawai di DPMTSP Provinsi Kalimantan Utara. Meskipun masih sering ada kendala terkait teknis pengurusan izin sehingga terkesan bertele-tele. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Kabid Penyelenggara Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Tubagus Faisal menyatakan bahwa:

“Pegawai sudah memberikan kemudahan kepada pengguna layanan, kita memiliki kantor yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat, kita memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan kami sebisa mungkin mengupayakan pelayanan yang cepat dan tepat”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli yang menyatakan bahwa:

“Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan. Namun terkadang proses dalam penerbitan izin terlalu lama karena masalah teknis seperti pemangku jabatan sering tidak berada ditempat sehingga proses persetujuan perizinan membutuhkan waktu yang lebih lama”.

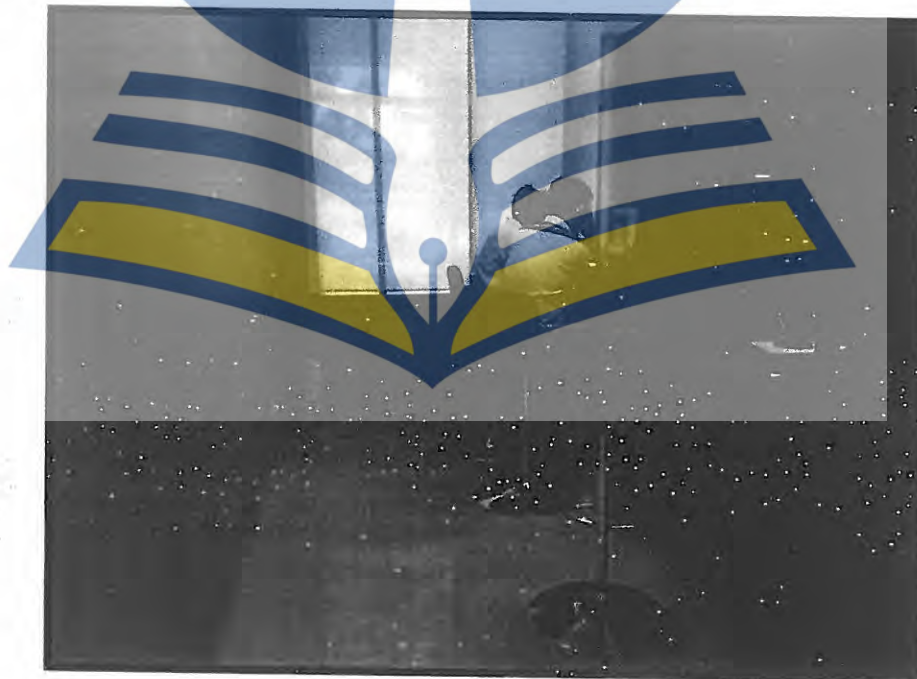
Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, Bambang yang menyatakan bahwa:

“Iya dimudahkan, tapi terkadang dalam memberikan informasi terlalu bertele-tele sehingga kami yang mau mengurus izin harus datang berkali-kali”.

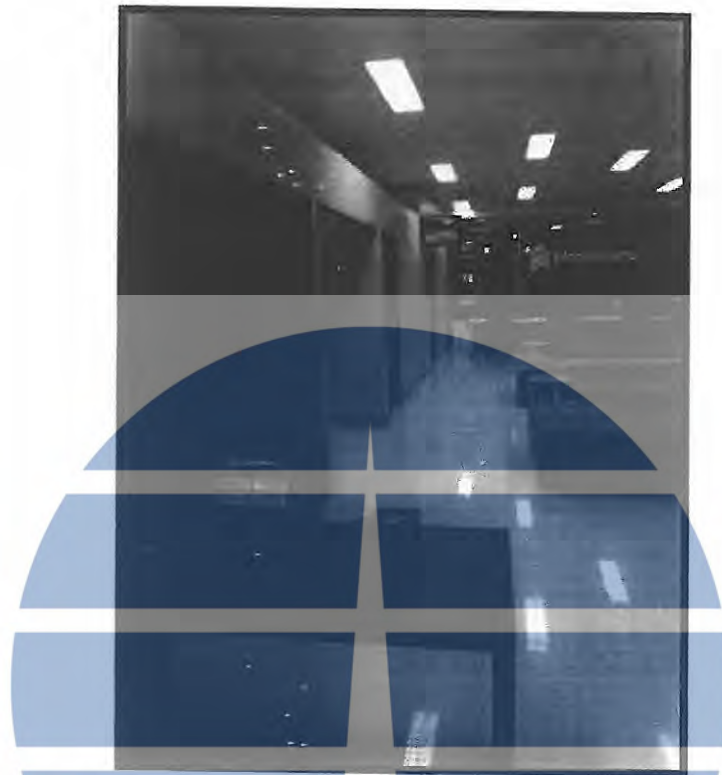
Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan, penulis pernah mendapati ada pengguna layanan harus berulang kali datang ke kantor DPMTSP Provinsi

Kalimantan Utara, hal ini disebabkan kendala teknis yaitu terkait dengan persetujuan pengeluaran izin yang terhambat dikarenakan pemangku kebijakan sering tidak berada di tempat dikarenakan sedang bertugas di luar kantor. Keterbatasan SDM menjadikan tugas pekerjaan hanya bertumpu kepada beberapa orang saja.

Pada hakikatnya pegawai DPMPTSP sudah mengupayakan memberikan kemudahan kepada setiap pengguna layanan namun terkadang masih sering ada kendala terkait teknis pengurusan perizinan seperti penyampaian informasi yang bertele-tele sehingga pengguna layanan harus berulang kali datang ke kantor DPMPTSP selama proses pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor DPMPTSP. Berikut ini merupakan dokumentasi.



Gambar 4.c.1. Alat bantu



Gambar 4.c.2. Pusat Informasi

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses layanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai DPMPTSP yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses layanan di DPMTPSP Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa kedisiplinan merupakan sebuah komponen utama dalam pelayanan. Jika pegawai tidak disiplin maka pelayanan yang diberikan tidak akan optimal. Sikap disiplin pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah

disiplin. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara (PT.PKN), Ruesehana Hafid menyatakan bahwa:

“Sepengatahuan saya pegawai yang bertugas dalam pelayanan di kantor ini sudah disiplin. Seperti melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian kedatangan, tidak mendahulukan teman atau kerabatnya, mereka mengupayakan pelayanan yang optimal”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh pemilik KM. Menara Indah, Agus Idris yang menyatakan bahwa:

“Pegawai disini sudah disiplin, seperti yang saya lihat dalam melaksanakan tugas mereka tidak memainkan HP ketika melayani masyarakat dan dalam pelayanan apabila sudah waktu istirahat tetapi masih ada pengguna jasa pegawainya masih dengan sabar menyelesaikan pelayanannya”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli yang menyatakan bahwa:

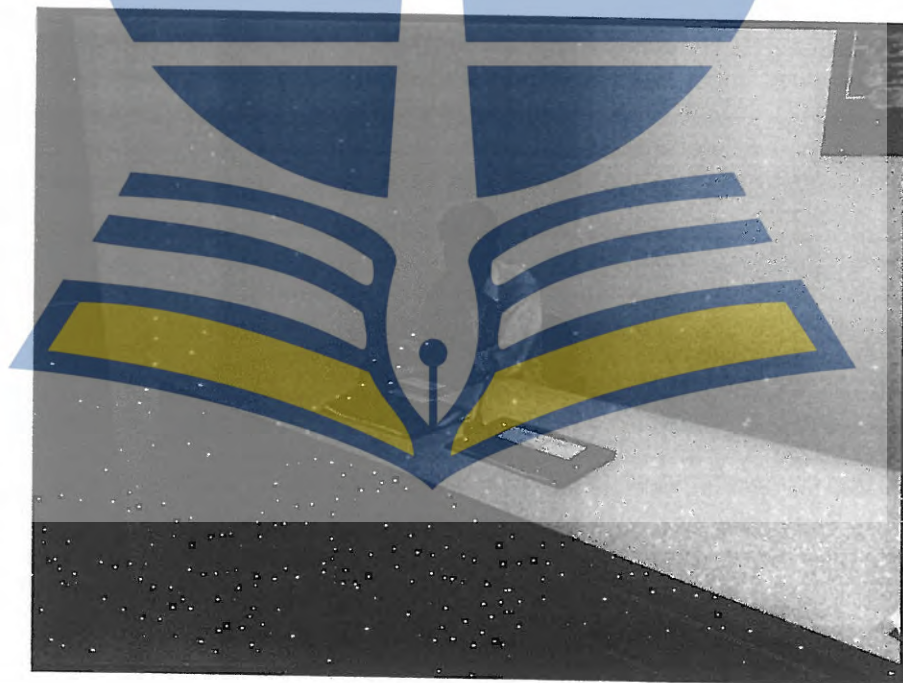
“Pegawai disini sudah cukup disiplin, mereka melayani sesuai dengan nomor urut yang diberikan ketika saya datang”.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan, pegawai pelayanan di DPMPTSP memiliki sikap disiplin yang cukup tinggi. Hal ini terbukti dengan ketepatan waktu pegawai untuk datang ke kantor DPMPTSP untuk melaksanakan tugasnya. Adapun jam kerja di Kantor DPMPTSP adalah jam 07.30 – 16.00 wite.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berikut ini merupakan dokumentasi contoh alat untuk mengecek kedisiplinan pegawai DPMPTSP.



Gambar 4.d.1. Finger Print



Gambar 4.d.2. Buku bantu keluar

e. Penggunaan alat bantu dalam proses layanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai di

DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara adalah; komputer, jaringan internet, printer, dll. Adanya alat bantu yang digunakan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang di sampaikan oleh Pemilik KM. Bunga Nelayan, Andi Muse menyatakan bahwa:

“Sejauh ini alat bantu yang disiapkan sudah cukup lengkap. Seperti jaringan internet WiFi, computer, dan printer”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Dirut PT. Abdi Borneo Plantation, Herianto, S.Kom. yang menyatakan bahwa:

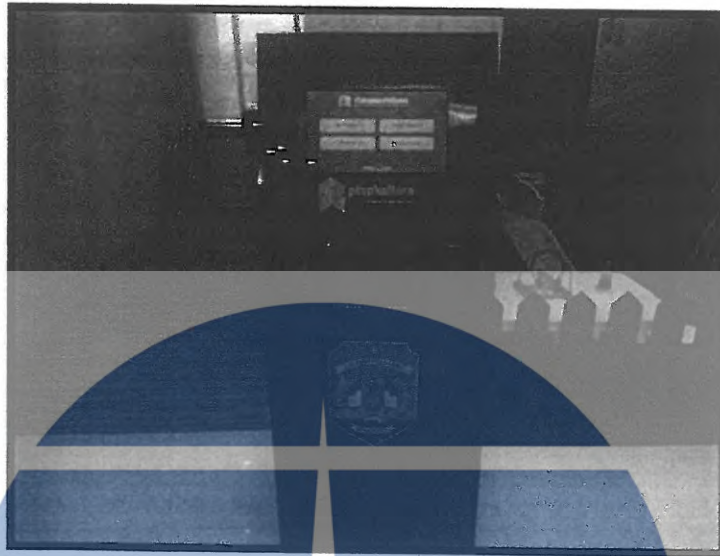
“Alat bantu yang disiapkan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya, serta fasilitas jaringan internet dalam memenuhi kemudahan dalam pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP bersifat online sangat membantu kami”.

Disampaikan oleh Pemilik KM. Menara Indah, Agus Idris yang menyatakan bahwa:

“Fasilitas yang disiapkan disini sangat membantu kami dalam memudahkan pelayanan secara optimal”.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan, pegawai DPMPTSP menggunakan alat bantu seperti komputer baik itu PC ataupun laptop, printer dan jaringan internet untuk memudahkan mereka dalam melayani masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPTSP.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan para pegawai pelayanan dalam melayani masyarakat. Berikut ini merupakan dokumentasi alat bantu yang digunakan dalam proses perizinan di DPMPTSP.



Gambar 4.e.1. Alat Bantu Proses Perizinan di DPMPTSP



Gambar 4.e.2. Loker Pelayanan Perizinan di DPMPTSP



Gambar 4.e. 3. Loker Pengaduan di DPMPTSP

Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik penyedia layanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, Dimensi *Tangible* (berwujud) ditentukan oleh 5 indikator, yaitu: penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penilaian kualitas publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam dimensi ini antara lain: 1) penampilan pegawai dalam melayani sudah rapi, 2) tempat pelayanan yang dimiliki DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara cukup nyaman, 3) pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan meskipun masih ada sedikit kendala teknis, seperti petugas yang berwenang tidak berada ditempat, 4) sikap disiplin pegawai di DPMPTSP

Provinsi Kalimantan Utara sudah disiplin, 5) pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah menggunakan alat bantu pelayanan seperti; komputer, printer, dan jaringan internet. Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah menerapkan dimensi *Tangible* (berwujud).

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan permasalahan baru. Misalnya kesalahan ketik dalam penerbitan surat izin perusahaan, hal ini mengharuskan pengurusan ulang perizinan perusahaan tersebut. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam melakukan setiap pekerjaannya.

Berdasarkan peneliatian yang dilaksanakan terhadap kecermatan pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam melayani pengguna layanan diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara cukup cermat. Namun terkadang masih ada sedikit kesalahan. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Pemilik KM. Bunga Nelayan, Andi Muse menyatakan bahwa:

“Pegawai yang bertugas di front office cukup cermat dan cepat dalam menjawab setiap pertanyaan yang kami sampaikan, mereka juga selalu mengecek ulang pekerjaan yang sudah dilakukan. Seperti mencocokkan ulang identitas perusahaan yang mengajukan perizinan”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Pemilik KM. Menara Indah, Agus Idris yang menyatakan bahwa:

“Petugas yang melayani kami sangat cermat dalam melayani, sebelum di tanda tangani surat izin yang akan diterbitkan di cocokkan kembali dengan data yang kami berikan sebagai pemohon surat izin”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, Bambang yang menyatakan bahwa:

“Sudah cermat, tapi terkadang masih ada keliru sedikit jadi sebelum dimintakan tanda tangan kami disuruh ngecek lagi data yang telah diinput”.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan, pegawai pelayanan DPMPTSP cukup cermat dalam melaksanakan tugasnya, terbukti dengan adanya pengecekan data ulang setelah input data kedalam aplikasi perizinan.

Jelas sekali bahwa kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan. Di kantor DPMPTSP digunakan metode pengecekan ulang oleh pemohon perizinan atau pengguna layanan untuk melihat kembali data yang telah diinputkan pegawai untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pengetikan. Contohnya sebelum surat izin di tanda tangani oleh pejabat yang berwenang maka pegawai mencocokkan kembali data yang tertulis dengan berkas yang diterima dari masyarakat.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Menurut Zeithalm dalam Hardiansyah (2011:47) dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap kepemilikan standar pelayanan yang jelas pada pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah memiliki standar yang jelas dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut PT. Pipit Mutiara Indah, Abrar Bachtiar yang menyatakan bahwa:

“Iya, DPMPTSP sudah memiliki standar operasional prosedur pelayanan, seperti tatacara pengajuan perizinan, persyaratan yang harus dilengkapi, hingga jangka waktu pengurusan perizinan. Semua sudah ada SOP nya”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Pemilik KM. Bunga Nelayan, Andi Muse yang menyatakan bahwa:

“Iya, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah memiliki standar pelayanan yang jelas mulai dari tatacara pengajuan perizinan hingga alur pengaduan pelayanan”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli yang menyatakan bahwa:

“Iya, mereka memiliki SOP yang sesuai dengan prosedur layanan. Saya bisa tau SOP tersebut karena ada dipajang di ruang tunggu seperti tatacara pengajuan, tatacara pengaduan, persyaratan yang harus dilengkapi kalau kita mau mengajukan perizinan perusahaan”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara memiliki standar prosedur pelayanan publik yang jelas dan disosialisasikan kepada masyarakat dengan menggunakan banner atau flow cart yang di pasang diruang pelayanan sehingga masyarakat bisa mengetahui prosedur pelayanan di DPMPTSP dengan mudah dan jelas. Menurut penulis, mekanisme kerja di DPMPTSP sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Berikut ini merupakan contoh alur perizinan internal di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

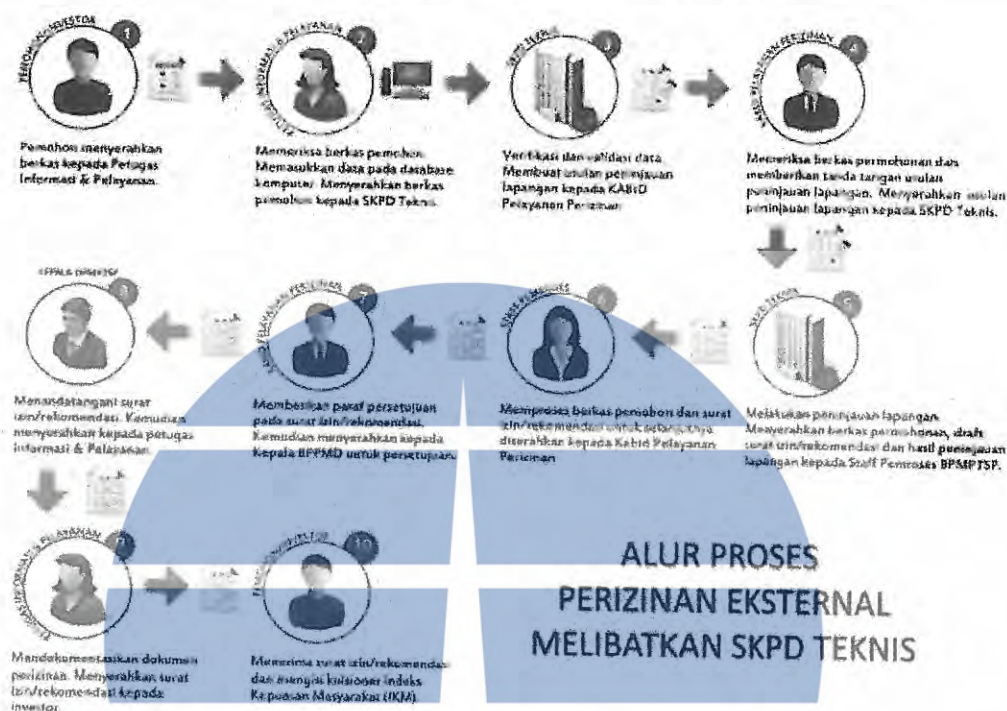
Gambar 4.2.b.1. Alur Proses Perizinan Internal DPMPTSP



Sumber: SOP Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP tahun 2018

Gambar diatas merupakan alur proses perizinan internal yang tidak melibatkan OPD teknis dalam proses perizinannya. Disini pemohon langsung menyerahkan berkas kepada petugas informasi dan pelayanan. Kemudian petugas informasi dan pelayanan memeriksa berkas pemohon, memasukkan data pada database computer, dan menyerahkan berkas pemohon kepada staff memproses. Selanjutnya staff pemroses memproses berkas dan rekomendasi untuk selanjutnya di serahkan kepada Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan. Kemudian Kabid Pelayanan dan Perizinan memberikan paraf persetujuan yang kemudian akan ditanda tangani oleh Kepala DPMPTSP dan kemudian akan diserahkan kembali kepada pemohon oleh staff informasi dan pelayanan.

Gambar 4.2.b.2. Alur Proses Perizinan Internal DPMPSTSP



Sumber: SOP Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPSTSP tahun 2018

Gambar diatas merupakan alur proses perizinan eksternal yang melibatkan OPD teknis. Alur proses perizinan eksternal hamper sama dengan alur perizinan internal, namun ada penambahan prosedur untuk verifikasi dan validasi data oleh OPD teknis dan adanya peninjauan lapangan oleh OPD teknis sebelum akhirnya permohonan perizinan di setujui.

Memiliki standar pelayanan publik yang jelas memang penting sebagai pedoman pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan berpatokan dengan standar pelayanan maka proses pelayanan akan berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan.

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Menurut Crystalia (2015:27) kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan terhadap kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa semua pegawai di DPMPTSP sudah mampu menggunakan alat bantu. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut KM.

Bunga Nelayan, Andi Muse menyatakan bahwa:

“Rata-rata pegawai yang bertugas di bidang pelayanan mampu menggunakan alat bantu dalam proses perizinan dan alur pengaduan seperti mengoperasikan perangkat komputer dan mengelola email aduan yang masuk”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Dirut KM. Menara Indah, Agus Idris yang menyatakan bahwa:

“Semua pegawai mampu menggunakan alat bantu yang telah disediakan. Seperti komputer, printer dan jaringan internet. Bahkan ada kalanya mengecek email aduan masyarakat yang kami minta tolong agar di liatkan file Perusahaan”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, Bambang yang menyatakan bahwa:

“pegawai sudah mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti penggunaan internet dan computer untuk memproses surat izin yang kita ajukan”.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan, pegawai pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara mampu mengoperasikan komputer, printer dan internet dengan baik.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Menurut Zeithalm dalam Hardiansyah (2011:47) keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan terhadap keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa pegawai cukup ahli dalam menggunakan alat bantu. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara, Ruesehana Hafid menyatakan bahwa:

“pegawai yang bertugas sudah ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan, jadi masyarakat merasa bersyukur karena prosesnya menjadi lebih cepat”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Dirut KM. Tenance, Sudirman yang menyatakan bahwa:

“keahlian petugas pelayanan sudah sangat baik. Mereka bisa mengoperasikan komputer dengan sangat baik dan bisa menggunakan aplikasi perizinan yang kami gunakan secara online. Mereka juga dapat memperbaiki jika ada kerusakan atau eror yang ringan dikomputernya”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, Bambang yang menyatakan bahwa:

“cukup baik, mereka bisa menginput data dengan cepat dan baik untuk proses penerbitan surat izin. Jadi saya menunggu tidak terlalu lama untuk sampai pada proses pengecekan data. Nanti setelah itu saya dikasih tau kapan surat izin tersebut dapat saya ambil kembali”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan, pegawai di DPMPTSP memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, printer, jaringan internet. Mereka dapat menggunakan aplikasi didalam komputer dengan baik seperti *Microsoft office (word, excel)* untuk proses penerbitan perizinan

dengan mandiri. Mereka juga bisa menyambungkan perangkat komputer dengan printer maupun jaringan internet.

Memang seharusnya semua petugas pelayanan memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain untuk mengoperasikan alat bantu tersebut.

Dimensi yang kedua adalah *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

Pada penelitian ini, Dimensi *Reliability* (kehandalan) ditentukan oleh 4 indikator, yaitu: 1) kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, 2) memiliki standar pelayanan yang jelas, 3) kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, 4) keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Penilaian kualitas publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam dimensi ini antara lain: 1) pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah cukup cermat namun terkadang ada sedikit kesalahan, 2) pelayanan di DPMPTSP sudah memiliki standar yang jelas, 3) semua pegawai di DPMPTSP sudah mampu menggunakan alat bantu, 4) pegawai DPMPTSP cukup ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah menerapkan dimensi *Reliability* (kehandalan).

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Menurut Zeithalm dalam Hardiansyah (2011:48) merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik kepada pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan terhadap respon pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara kepada setiap pengguna layanan diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP sudah merespon dengan baik kepada pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Sekretaris DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, Mohtari menyatakan bahwa:

“pegawai disini sudah langsung merespon kebutuhan masyarakat seperti menanyakan keperluan masyarakat ketika datang. Petugas pelayanan akan menjelaskan dengan baik persyaratan yang harus disiapkan pengguna layanan sesuai dengan kebutuhannya”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Dirut KM. Bunga Nelayan, Andi Musen yang menyatakan bahwa:

“petugas pelayanan merespon apapun yang disampaikan oleh pengguna layanan mulai dari proses pengajuan perizinan hingga terhadap keluhan dari pengguna layanan. Jika ada keluhan segera ditanggapi oleh DPMPTSP sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli yang menyatakan bahwa:

“Sangat responsive, pada saat saya datang pertama langsung ditanyai keperluannya apa, setelah itu ditunjukkan meja petugas yang mengurus keperluan perizinan yang saya ajukan. Mereka juga mau menangani pengaduan pengusaha yang memiliki keluhan”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan, pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap setiap pertanyaan yang diajukan pengguna

layanan. Hal ini terlihat ketika pertama pengguna layanan masuk ke kantor DPMPTSP, petugas akan menanyakan keperluan yang dimiliki pengguna layanan, disini petugas menjelaskan sesuai dengan yang ditanyakan oleh pengguna layanan. Selain itu jika ada keluhan dari pengguna layanan, pihak DPMPTSP menerima keluhan pengguna layanan dengan baik.

Respon yang baik dan sikap tanggap dari petugas pelayanan akan menimbulkan rasa senang pada pengguna layanan. Hal ini akan mempengaruhi penilaian kepuasan pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Tepat disini dapat diartikan sebagai pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Dan cepat dapat diartikan sebagai pegawai memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam SOP dalam melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan terhadap kecepatan dan ketepatan pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah mengupayakan pelayanan dengan cepat dan tepat. Namun masih sering terkendala dengan masalah teknis. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Kabid Pengendalian Pelaksanaan Modal, Data, dan Sistem Informasi, Suwarsono, S. Sos. menyatakan bahwa:

“Sudah cepat dan tepat walaupun belum sempurna. Misalnya saja input data yang telah dilakukan sudah selesai dengan cepat, namun proses persetujuan memakan waktu yang sedikit lebih lama jika pegawai yang bertugas menyetujui tidak berada ditempat”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Kabid Penyelenggara Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Tubagus faisal yang menyatakan bahwa:

“Kami sudah mengupayakan semaksimal mungkin untuk dapat melayani pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Namun terkadang kami mengalami kendala dalam permasalahan teknis”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, Bambang yang menyatakan bahwa:

“Iya, mereka melayani dengan cepat sebenarnya. Namun terkadang ada yang molor-molor sedikit waktunya karna terkendala teknis yang tidak bisa kita hindari. Misalnya mati listrik, jaringan internet kurang bagus, atau kendala lain yang ada hubungannya sama penandatanganan berkas.”

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan, pegawai pelayanan sudah melayani dengan cepat dan tepat namun terkadang ada kendala yang tidak bisa dihindari seperti jaringan internet yang kurang bagus, atau kendala teknis lainnya.

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Jika pegawai telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat maka dapat dikatakan pegawai sudah melaksanakan tugasnya dengan professional.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Menurut Crystalia (2015:28) jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan public yang sudah dibuat masing-masing penyedia layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan terhadap ketepatan waktu pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan pelayanan, diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah mengupayakan melakukan pelayanan tepat waktu. Namun masih sering terkendala. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Kasi Kajian Promosi, Arifin, S.E. menyatakan bahwa:

“Sebisa mungkin tepat waktu, namun kembali lagi tergantung kepada keberadaan petugas yang terkadang harus melaksanakan tugas luar di kantor”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Kabid Penyelenggara Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Tubagus faisal yang menyatakan bahwa:

“Kami berusaha tepat waktu dalam melayani pengguna layanan sesuai dengan SOP yang ada di DPMPTSP dalam penerbitan surat perizinan”.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan, pengajuan perizinan yang tidak memerlukan survei lapangan pengerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Namun perizinan yang memerlukan survei lapangan atau membutuhkan integrasi dengan instansi lain memerlukan waktu yang cukup lama. Namun hal ini disampaikan oleh petugas pelayanan kepada setiap pengguna layanan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian proses perizinan yang diajukan. Hal ini sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan yang dimiliki DPMPTSP. Keterbatasan SDM juga menjadi penyebab molornya waktu penyelesaian proses layanan sehingga pekerjaan tertumpuk pada beberapa orang saja, sehingga kehadiran semua petugas dalam satu waktu menjadi sangat penting dalam percepatan penyelesaian pengajuan perizinan.

Jadi sebaiknya pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara mengupayakan melakukan pelayanan tepat waktu agar pengguna layanan tidak merasa kecewa. Namun masih sering terkendala permasalahan teknis seperti petugas yang terkadang bertugas diluar kantor.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kantor DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika pengguna layanan

mempunyai keluhan. Keluhan dapat disampaikan secara langsung maupun dapat dikirimkan melalui email DPMPTSP.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan terhadap respon keluhan pengguna layanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa semua keluhan pengguna layanan direspon dengan baik. Dan juga dibahas bersama pada rapat internal untuk dijadikan evaluasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kabid Penyelenggara Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Tubagus faisal menyatakan bahwa:

“Semua keluhan pengguna layanan kami respon dengan baik, setelah keluhan kami terima kami akan menyampaikan keluhan tersebut dalam rapat sebagai evaluasi dan mencari solusi bersama.”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, Bambang yang menyatakan bahwa:

“Keluhan kami diterima dengan baik, kami bisa menyampaikan secara langsung keluhan yang kami rasakan, atau kami bisa mengirimkan email kepada DPMPTS dan saya lihat ada dipajang cara-cara menyampaikan keluhan diruang pelayanan DPMPTSP”.

Menurut Crystalia (2015:28) setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat akan direspon dengan baik oleh pihak DPMPTSP.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan, keluhan masyarakat direspon dengan baik oleh petugas DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, mereka menyiapkan beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pengguna layanan untuk menyampaikan keluhannya. Misalnya saja dengan adanya alamat surat khusus untuk aduan atau keluhan pengguna layanan. Dan pengguna layanan juga bisa menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas. Dan respon yang diberikan petugas kepada pengguna layanan atas keluhannya cukup baik.

Dimensi yang ketiga adalah *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kemauan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan dengan menyampaikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas.

Pada penelitian ini, Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) ditentukan oleh 4 indikator, yaitu: 1) merespon pengguna layanan, 2) melakukan pelayanan dengan cepat, 3) pegawai memberikan layanan dengan cermat, dan 4) merespon semua keluhan pengguna layanan.

Penilaian kualitas publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam dimensi ini antara lain: 1) Pegawai di DPMPTSP sudah merespon dengan baik pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, 2) pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah mengupayakan pelayanan dengan cepat dan tepat. Namun masih sering terkendala dengan masalah teknis, 3) Pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah mengupayakan melakukan pelayanan tepat waktu. Namun masih sering terkendala permasalahan teknis, 4) Semua keluhan pengguna layanan direspon dengan baik. Dan juga dibahas bersama pada rapat internal untuk dijadikan evaluasi. Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP provinsi Kalimantan Utara memberikan jaminan tepat

waktu. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut KM. Bunga Nelayan, Andi Muse menyatakan bahwa:

“Ada batasan waktu yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan, sudah tercantum dalam standar pelayanan. Informasi tersebut akan disampaikan langsung kepada pengguna layanan saat mengajukan permohonan penerbitan surat izin. Lama waktunya tergantung jenis surat izin yang diajukan”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Direktur CV Seriang Jaya Pekasa, Wellem Baduli yang menyatakan bahwa:

“Iya, jadi ketika saya sudah mengajukan surat permohonan surat izin dan sudah melengkapi persyaratannya, saya diberitahu kapan harus mengambil surat izin yang sudah jadi”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan, petugas memberikan informasi yang jelas terkait dengan lama waktu penyelesaian perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Lama waktu yang diberikan sesuai dengan jenis perizinan yang diajukan. Misalnya saja untuk perizinan surat izin bidang (SIB) akan diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja diluar waktu proses pertimbangan teknis dari OPD teknis yang terkait. Contoh lain penerbitan Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) perubahan, perluasan, penggantian memiliki durasi waktu penyelesaian 1 (satu) hari kerja. Contoh lain lagi pengajuan rekomendasi dalam rangka izin usaha primer hasil hutan kapasitas produksi diatas 6.000 M² membutuhkan waktu pengerjaan 30 (tiga puluh) hari kerja. Semua ini disampaikan oleh petugas kepada pengguna layanan pada saat pengajuan izin tersebut.

Pemberian jaminan waktu memang harus diberikan oleh petugas pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian kepada pengguna layanan.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Jaminan kepastian biaya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan. Dalam artian biaya ditentukan oleh masing-masing penyedia layanan sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap jaminan biaya di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP tidak dipungut biaya apapun.

Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Kabid Penyelenggara Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Tubagus Faisal menyatakan bahwa:

“Pelayanan disini tidak dipungut biaya untuk semua jenis penerbitan surat izin”.

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, bapak Bambang yang menyatakan bahwa:

“saya tidak dipungut biaya apapun ketika mengurus surat izin di kantor ini, alias gratis”

Dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan memiliki kepastian berapa uang yang harus disiapkan jika memang layanan tersebut berbayar. Namun jika memang tidak berbayar maka pengguna layanan akan terhindar dari kegiatan pungli di kantor pelayanan publik.

Dimensi yang keempat adalah *Assurance* (Jaminan) merupakan jaminan dan kepastian yaitu: pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan.

Pada penelitian ini, Dimensi *Assurance* (Jaminan) ditentukan oleh 2 indikator, yaitu: 1) jaminan waktu, 2) jaminan biaya.

Penilaian kualitas publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam dimensi ini antara lain: 1) Pegawai di

DPMPTSP provinsi Kalimantan Utara memberikan jaminan tepat waktu, 2) Dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP tidak dipungut biaya apapun. Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah menerapkan Dimensi *Assurance* (Jaminan).

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara harus mendapatkan prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah mengutamakan kepentingan pengguna layanan.

Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut KM. Menara Indah, Agus Idris menyatakan bahwa:

“Sudah seharusnya seperti itu, pegawai harus mendahulukan memenuhi keperluan pengguna layanan”.

Hal ini serupa dengan yang di sampaikan oleh Sekretaris DPMPTSP, Mohtari menyatakan bahwa:

“ya, sebisa mungkin kami mendahulukan kepentingan pengguna layanan meskipun ada kepentingan lain untuk kantor misalnya rapat atau kegiatan kantor yang lain, kami tetap menugaskan pegawai untuk tetap berada di meja pelayanan meskipun tidak full team seperti biasanya, jadi meja pelayanan tidak pernah kosong”.

Hal ini juga didukung oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli menyatakan bahwa:

“Iya, sesuai dengan yang saya alami, petugas pelayanan akan mendahulukan melayani keperluan saya. Namun pernah sekali pegawainya harus mengangkat telfon, dia meminta izin saya untuk menerima telfon penting tersebut”.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, pegawai pelayanan selalu mendahulukan keperluan pengguna layanan. Mereka akan melayani dengan baik pengguna layanan yang datang. Melayani sesuai dengan nomor urut kedatangan.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan

Keramahan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai ramah maka akan memberikan penilaian baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap sikap ramah dan sopan santun pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam melayani pengguna layanan, diketahui bahwa pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut KM. Bunga Nelayan, Andi Muser menyatakan bahwa:

“keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan telah ditunjukkan dalam proses pelayanan. Melayani dengan ramah dan sopan santun telah diatur dalam sikap pelayanan, senyum, sapa, salam”.

Hal ini serupa juga di sampaikan oleh Sekretaris DPMPTSP, Mohtari menyatakan bahwa:

“Ya, mereka harus ramah. Kami sebagai pimpinan selalu mengingatkan kepada semua pegawai terutama pegawai yang bertugas sebagai petugas pelayanan bahwa mereka harus ramah dan sopan santun setiap melayani masyarakat. Jika ada ditemukan pegawai yang tidak sopan maka kami akan tindak lanjuti”.

Hal ini juga didukung oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli yang menyatakan bahwa:

“Sangat sopan dan ramah, misalnya ketika saya masuk ke ruangan untuk pertama kali saya langsung ditanya keperluannya apa dan langsung diarahkan dan dijelaskan dengan baik terkait dengan keperluan saya”.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan, pegawai melayani pengguna layanan dengan ramah. Pegawai menyapa setiap pengguna layanan yang datang dengan baik. Sikap pegawai dalam menjelaskan kepada pengguna layanan juga cukup sopan.

Keramahan dan sikap sopan santun sangat penting untuk dimiliki oleh semua pegawai yang bertugas dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan. Agar pengguna layana merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif

Dalam proses pelayanan tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun yang wajib ada, namun juga sikap adil (tidak diskriminatif) kepada setiap pengguna layanan juga perlu ditekankan. Sikap tidak membeda-bedakan atau tidak diskriminatif artinya pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja seperti keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pengguna layanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan

Utara diketahui bahwa dalam proses pelayanan semua pengguna layanan diberlakukan sama.

Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Dirut PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara (PT.PKN), Ruesahan Hafid menyatakan bahwa:

“Ya, Petugas tidak pernah menciptakan diskriminasi. Kami dilayani sesuai dengan nomor antrian yang ada pada saat kami datang”.

Hal senada juga disampaikan oleh Dirut PT. Pipit Mutiara Indah, Abrar Bachtiar menyatakan bahwa:

“Ya, mereka adil dan tidak memilih-milih. Semua pengguna layanan diberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka dan sesuai dengan SOP yang ada, siapa yang datang duluan itulah yang terlebih dahulu dilayani”.

Hal serupa disampaikan oleh Direktur PT Sago Sebaung, Bapak Bambang yang menyatakan bahwa

“iya, pelayanan disini adil. Kami dilayani sesuai nomor antrian yang kami ambil ketika datang tadi.”

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan, pegawai melayani pengguna layanan dengan adil dan tidak ada diskriminasi apapun, mereka melayani berdasarkan keperluan pengguna layanan dan sesuai dengan antrian kedatangan.

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan secara professional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa dan tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan,

memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap sikap pegawai dalam menghormati pengguna layanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara diketahui bahwa pegawai di DPMTSPSP telah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Kabid Penyelenggara Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Tubagus Faisal menyatakan bahwa:

“Iya, sebisa mungkin kami melayani dan menghargai pengguna layanan”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Direktur CV Seriang Jaya Perkasa, Wellem Baduli menyatakan bahwa:

“Iya melayani dan menghargai dengan baik, mereka memperhatikan apa yang saya perlukan”.

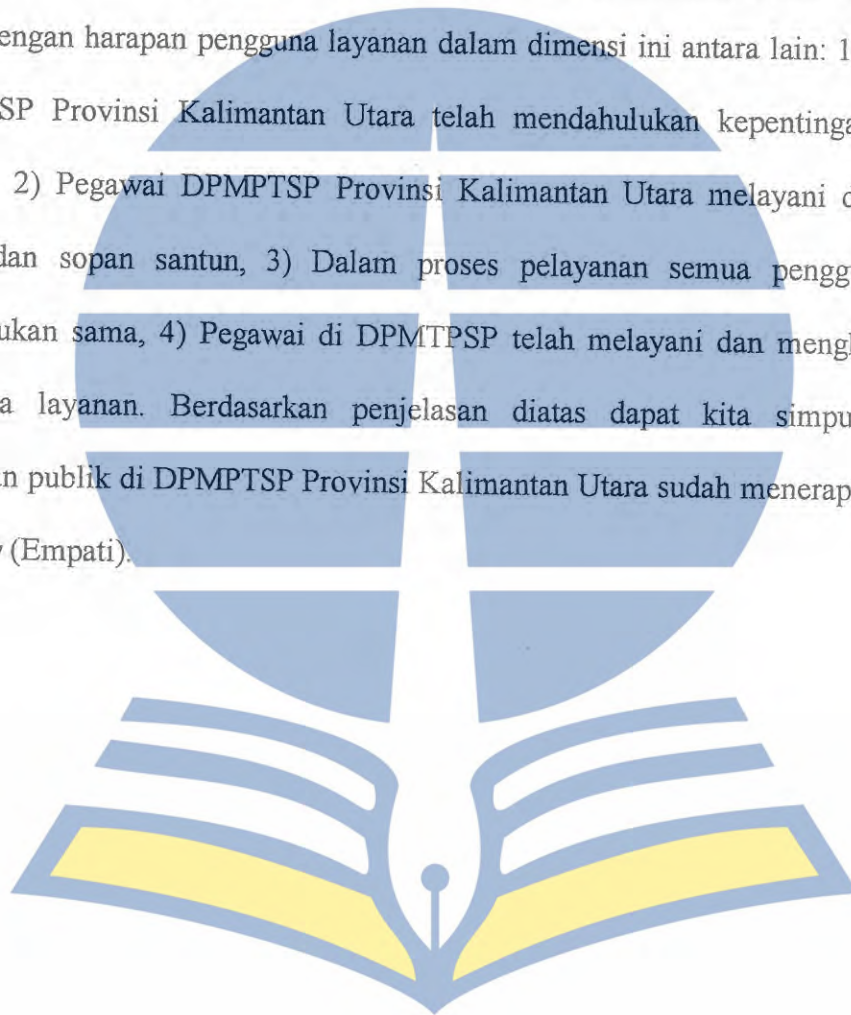
Berdasarkan observasi yang telah dilaksnakan, pegawai yang bertugas di pelayanan memperhatikan dan melayani pengguna layanan dengan baik. Mereka menanyakan keperluan pengguna layanan yang datang dengan lembut dan sopan, selain itu mereka juga menyapa pengguna layanan yang datang dengan riang dan terkesan nyaman.

Sikap menghargai telah dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam melaksanakan proses pelayanan. Sikap menghargai semua keperluan pengguna layanan dapat meningkatkan rasa nyaman dan puas terhadap pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Dimensi yang kelima adalah *Empathy* (Empati) merupakan dimensi yang memberikan perhatian khusus terhadap pengguna layanan dengan berupaya memahami keperluan pengguna layanan secara spesifik dan individual.

Pada penelitian ini, Dimensi *Assurance* (Jaminan) ditentukan oleh 4 indikator, yaitu: 1) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, 2) pegawai melayani dengan sopan santun, 3) pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, 4) pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Penilaian kualitas publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam dimensi ini antara lain: 1) Pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan, 2) Pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, 3) Dalam proses pelayanan semua pengguna layanan diberlakukan sama, 4) Pegawai di DPMPTSP telah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sudah menerapkan Dimensi *Empathy* (Empati).



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disajikan pada BAB IV bahwa kualitas pelayanan pada DPMPTSP yang dikaji melalui lima dimensi pelayanan menurut Zeithalm dkk (1990) dapat kita ketahui bahwa dari lima dimensi yang dinilai terdapat tiga dimensi dalam kategori baik yaitu Dimensi *Tangible*, Dimensi *Assurance*, dan Dimensi *Empathy*. Sedangkan dua dimensi lainnya yaitu Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness* masih perlu ditingkatkan lagi. Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari masing-masing dimensi pelayanan publik:

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) yang mempunyai indikator penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam hal ini memberikan pelayanan positif adapun kekurangan dari sumberdaya manusianya masih belum memadai, untuk kenyamanan tempat mempunyai kendala dalam proses tahap penyelesaian pembangunan dalam hal ini berdampak pada pengguna pelayanan yang di layani.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, namun ada indikator yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat

mengenai kecermatan pegawai dalam proses pelayananan di karena kurangnya tenaga ahli IT yang terbatas dan fasilitas teknologi kurang memadai.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai memberikan layanan dengan cermat, dan merespon semua keluhan pengguna layanan sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, namun ada dua indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat terkait dengan pelayanan yang cepat dan cermat.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dalam hal ini DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah melaksanakan kegiatan sesuai Standar Operasi Pelayanan (SOP) dan transparasi biaya yang telah ditetapkan oleh DPMTSP Provinsi Kalimantan Utara.
5. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan ramah dan sopan santun, tidak diskriminatif dalam proses pelayanan, dan menghargai dan menghormati semua pengguna layanan sudah diterapkan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

B. SARAN

1. Hendaknya DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara memberikan pelatihan penggunaan IT level menengah dan level lebih tinggi

terhadap pegawai untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu dan untuk pengerjaan pembangunan kantor pekerja pada pembangunan kantor agar di alihkan agar tidak mengganggu proses pelayanan pada waktu di pagi hari.

2. Hendaknya DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara memberikan pelatihan *public speaking* terhadap pegawai untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan dalam melayani masyarakat dan memberikan fasilitas yang lebih memadai dalam hal ini teknologi komputer.
3. Hendaknya DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara mengevaluasi secara berkala kinerja pegawai untuk memberikan motivasi kepada pegawai agar dapat memberikan pelayanan dengan cermat, ramah dan sopan santun.
4. Hendaknya DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara menambah SDM dengan harapan agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas pelayanan publik yang baik dan demi kepentingan pelayanan seperti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Hasibuan. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara*
- Moleong, Lexy, J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*: PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Osborne, David, Ted Geabler, 1996 *Reiventing Government*, Penerjemah Abdul Rosyid Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Peraturan Perundangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Sumber Lain

- Afriah, R. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*
- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *E-Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Fahmi rezha, dkk. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990* |
- Gloria, Martina. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir. *Jom FISIP Vol. 2 No. 2 - Oktober 2015*
- Irwanto, Eko Saputro, 2010. E-Government. *Seminar. Arsip Nasional Republik Indonesia*.
- Kumayza, Toni Nurhadi. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara. *E-Journal Administrative Reform, 2013 1 (2) Pg: 614-628*
- Mu'amar. 2015. Analisis Kinerja Sekretariat Daerah Dalam Melaksanakan Tugas, Fungsi Di Kabupaten Donggala. *e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 11, Nopember 2015*
- Puspitasari, Ni Luh Putu. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*
- Samin, Rumzi. 2011. Reformasi Birokrasi. *Jurnal Fisip Umrah Vol 2, No 2, 2011: 172-182*.
- Samosir, Z. Z. 2005. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*.
- Sosiawan, Edwin Arief. 2008. Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika*. UPN Veteran, Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.
- O'Brien, James, (2005), Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial . Jakartam, Salemba Empat.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta : Andi Offset.
- Zeithmal dkk, (1990). *Delevering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations, (The Free Press)*.
- Bodgan, dan Taylor (2007). Metodologi Peneletian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya, Offset, Bandung.