

**ANALISIS *NEW PUBLIC SERVICE* DALAM LAYANAN PERIZINAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PROBOLINGGO**

Indrawati, Hadi Susanto, Sri Mulyani

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu kota Probolinggo

indraayu1982@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi perizinan, salah satunya melalui penertiban pelayanan terpadu satu pintu. Kebijakan ini diharapkan dapat menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses, dan meningkatkan transparansi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo, dengan fokus pada implementasi paradigma *New Public Service* (NPS). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan melibatkan 150 responden yang merupakan penerima layanan perizinan di DPMPTSP Kota Probolinggo. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Probolinggo dengan paradigma *New Public Service* secara umum berada dalam kategori baik. Temuan ini didukung oleh evaluasi terhadap tujuh sub-variabel kunci. Aspek melayani masyarakat berkategori baik, didominasi oleh daya tanggap petugas yang responsif. Prinsip mengutamakan kepentingan publik juga berkategori baik, dengan kenyamanan pelayanan sebagai faktor dominan. Sub-variabel menghargai masyarakat menunjukkan hasil yang sangat baik, terutama dalam penghargaan terhadap kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Dalam hal bertindak demokrasi, pelayanan dinilai baik, didominasi oleh tanggung jawab pelayanan yang jelas. Aspek akuntabilitas juga berkategori baik, dengan penekanan pada pelayanan yang sesuai peraturan perundang-undangan. Konsep melayani daripada mengendalikan berkategori baik, tercermin dari pelayanan yang sesuai jam kerja. Terakhir, sub-variabel menghargai orang juga dinilai baik, didominasi oleh penghargaan dan pemberian pelayanan maksimal kepada masyarakat. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa DPMPTSP Kota Probolinggo telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip NPS dalam memberikan layanan perizinan.

Kata kunci: Pelayanan Publik; *New Public Service*; Pelayanan Perijinan; DPMPTSP Probolinggo; Administrasi Publik.

Abstrack

The government continues to strive to improve the quality of public services, particularly in the field of licensing administration, one of which is through the establishment of integrated one-stop services. This policy is expected to simplify bureaucracy, accelerate processes, and increase service transparency. This research aims to describe the quality of licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Probolinggo City, focusing on the implementation of the New Public Service (NPS) paradigm. This study utilized a quantitative descriptive method, involving 150 respondents who were recipients of licensing services at DPMPTSP Probolinggo City. Respondents were selected using an accidental sampling technique. The research findings indicate that licensing services at DPMPTSP Probolinggo City, under the New Public Service paradigm, are generally in a good category. This finding is supported by the evaluation of seven key sub-variables. The aspect of serving the community is categorized as good, dominated by the responsiveness of the officers. The principle of prioritizing public interest is also categorized as good, with service comfort being the dominant factor. The sub-variable of respecting the community shows very good results, especially in the recognition of community interests as a whole. In terms of acting democratically, services are rated as good, dominated by clear service accountability. The aspect of accountability is also categorized as good, with an emphasis on services that comply with laws and regulations. The concept of serving rather than controlling is categorized as good, reflected in services provided according to working hours. Finally, the sub-variable of respecting people is also rated as good, dominated by recognition and the provision of maximum service to the community. Overall, these findings indicate that DPMPTSP Probolinggo City has successfully implemented NPS principles in providing licensing services. Keywords: Public Service, New Public Service, Licensing Services, DPMPTSP Probolinggo, Public Administration.

Pendahuluan

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemberian kewenangan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksana pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemberian kewenangan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksana pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 26/KEP/M.PAN/2/2004 yaitu: prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bagan alur yang dipampang di ruang pelayanan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah, khususnya dibidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah berupaya melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penertiban pelayanan terpadu satu pintu dan peraturan menteri dalam negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, yang mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di daerah.

Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2013) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan Publik, merupakan langkah dan harapan besar akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, mulai dari penyelenggara pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat yang dilayani. Substansi undang-undang tersebut telah mengarah kepada bentuk perwujudan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh semua pihak (*stakeholder*). Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Namun demikian, yang sering terjadi permasalahan bukan pada regulasi tersebut, tetapi masalah terkadang muncul dari sisi implementasinya. Pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembicaraan yang cukup hangat ditengah-tengah masyarakat. Signifikasi untuk mengkaji pelayanan publik akhir-akhir ini terkait dengan usaha-usaha untuk menciptakan *clean government*, demokratisasi, hak asasi manusia dan keadilan sosial. Paradigma mutakhir dalam organisasi publik menurut Denhardt dan Denhardt (2007) adalah paradigma *New Public Service* (NPS) sangat berbeda dengan paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang menekankan peran pemerintah sebagai *rowing*, dan paradigma *New Public Manajemen* (NPM) pemerintah bertindak sebagai *steering*, sedangkan paradigma *New Public Service* (NPS) peran pemerintah sebagai *serving*. Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator pada paradigma *New Public Service* (NPS) yaitu pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat.

Pelayanan perizinan menurut hasil penelitian Neni Anira Sapitri, Handayani (2020) Efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa, pelayanan perizinan berjalan cukup efektif, namun terdapat kendala dari masyarakat sebagai pemohon tidak melengkapi syarat yang diajukan sehingga mengakibatkan proses pembuatan IMB tidak berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, serta masyarakat masih kurang efektif dalam mencari perizinan mengenai prosedur pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan. Sedangkan hasil penelitian Muhammad Farid Raihan (2022) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak Provinsi Riau. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berkualitas. Hal tersebut terbukti dari indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang kurang baik seperti bukti fisik berupa kemudahan

proses pelayanan dan kurangnya sumber daya manusia berupa kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan masih kurang.

Berdasarkan penelitian sebelumnya masih terdapat gap dari hasil penelitian tentang pelayanan perizinan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul: “Analisis *New Public Service* Dalam Layanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo”. Menurut Kerlinger dalam Pasolong (2011) teori adalah serangkaian konstruk (konsep), batasan, dan proposisi, yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan fokus hubungan dengan merinci hubungan-hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi gejala itu. Sedangkan menurut Pasolong (2011) teori adalah pernyataan atau konsep yang teruji kebenarannya melalui riset.

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi (Pasolong 2011). Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki, menurut Syafi’ie dalam Pasolong (2011).

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan.
2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. A.S. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 BAB 1 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau hubungan aktivitas dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela 2006).

Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Secara umum, makna pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Warel adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Sinambela 2008). Sianipar menyatakan bahwa untuk menjadi seseorang yang profesional dalam memberikan pelayanan, aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing (Pandji Santosa 2012). Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah: “Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata “Publik” yang berarti masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik 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 rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Menurut Stamatis (Bambang Istianto 2011), kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realistik seperti struktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

Menurut Morgan dan Murgatroyd, *quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan pengertian kualitas yang bervariasi ini, Gaspersz (Lijan Poltak Sinambela 2006), mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas terdiri atas:

1. Sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memiliki keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Istilah publik, dari bahasa Inggris adalah “masyarakat”, yakni *public service* (pelayanan masyarakat). Supriyono (Zainal Mukarom 2015), mengemukakan bahwa aparat pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari daya tanggap terhadap tuntutan publik, menerjemahkan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip “3 E’s” (*economy, effectiveness, efficiency*) dan “3 R’s” (*responsiveness, representativeness, responsibility*).

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparat pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik

yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Menurut Ahmad (2013), bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan saran dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara.
3. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
5. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan- kegiatan sosial kemasyarakatan.

Lebih lanjut Parasuraman (Cristina 2011), mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen yang cepat;
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. *Empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Zeithaml (Tjiptono 2005) mengemukakan sepuluh sub variabel yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
2. *Realibility*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membant konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparaturnya dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat 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 bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kebutuhan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan perizinan baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan;

Menurut Ratminto (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2006), ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin, agar konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi *providers* maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan harus dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto 2005), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan public yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan public yang baik pula. Suatu system yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, system pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti aparaturnya harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menyediakan system pelayanan dan strategi yang tepat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau, (Lexy 2011). Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar 2007).

Hasil dan Pembahasan

Pengukuran kualitas pelayanan publik merupakan penilaian atas kinerja sebuah organisasi. Pembahasan ini diarahkan untuk menganalisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo. Dalam penelitian ini, pelayanan perizinan dikaji berdasarkan pendekatan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2007) yang terdiri dari:

1. Serve citizens, not customers (melayani masyarakat);
2. Seek the public interest (mengutamakan kepentingan publik);
3. Value citizenship over entrepreneurship (lebih menghargai warga negara/ masyarakat daripada kewirausahaan);
4. Think strategically, act democratically (berpikir strategis, bertindak demokrasi);

5. Recognize that accountability isn't simple (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah);
6. Serve rather than steer (melayani daripada mengendalikan);
7. Value people, not just productivity (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo, dijelaskan sebagai berikut: Kualitas pelayanan publik pada sub variabel melayani masyarakat diukur dengan keramahan petugas pelayanan, daya tanggap petugas pelayanan, petugas bersikap tidak diskriminatif, membangun kepercayaan masyarakat, berkolaborasi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* melayani masyarakat (*serve citizens, not customers*) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo berada pada kategori Baik.

Dengan demikian apabila mengacu pada teori NPS yang dicetuskan oleh Denhardt dan Denhardt maka tugas pemerintah ialah melayani masyarakat dan masyarakat ikut terlibat dalam pemberian pelayanan. Maka dari itu administrasi publik tidak terlepas dari pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri berarti setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dkk, 2014). Kualitas pelayanan publik pada sub variabel mengutamakan kepentingan publik diukur dengan pembangunan dan pengembangan system informasi pelayanan, kenyamanan pelayanan, penampungan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* mengutamakan kepentingan publik dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo berada pada kategori Baik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini harus mengutamakan kepentingan publik, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat dengan tidak menunda atau mengulur-ulur waktu, memberikan kemudahan layanan, memberikan kepastian waktu, sehingga proses administrasi menjadi tepat waktu dan memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat. Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No 2 Tahun 2022 tentang cipta kerja bertujuan memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan kemudahan dalam bekerja dan kemudahan dalam berusaha disektor kemudahan berusaha dan hal tersebut ditindaklanjuti dengan telah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Berbasis Resiko (OSS RBA).

Untuk itu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo mempunyai inovasi SIAPP KAKA (Aksi Andalan Pendampingan Pelayanan Perizinan ke Kelurahan dan Kecamatan) dalam rangka memberikan pelayanan yang mendekatkan kepada masyarakat untuk mengetahui informasi terkait dengan perizinan berusaha dan sekaligus membuat Izin melalui Aplikasi OSS RBA. Kualitas pelayanan publik pada sub variabel lebih menghargai warga negara/masyarakat diukur dengan biaya pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat, komitmen petugas dalam memberikan pelayanan, petugas bertindak sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* lebih menghargai warga negara/masyarakat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo berada pada kategori Baik.

Salah satu prinsip dari *New Public Service* yang menjadi suatu indikator adalah lebih melibatkan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakan oleh semangat kewirausahaan yang berdampak pada perbedaan pelayanan kepada seseorang. Di sisi lain, *New public service* berpandangan administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, salah satunya dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Kualitas pelayanan publik pada sub variabel berpikir strategis, bertindak demokrasi diukur dengan tanggungjawab pelayanan, inovasi pelayanan, terbuka dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* berpikir strategis, bertindak demokrasi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo berada pada kategori Baik.

Aspek ini meliputi dua aspek yang saling melengkapi dalam proses pengambilan keputusan yang baik dan efektif. Secara umum, berfikir strategis berarti mempertimbangkan tujuan jangka panjang dan memilih langkah-langkah yang tepat untuk mencapainya, sedangkan bertindak secara demokratis berarti melibatkan partisipasi banyak orang dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu langkah untuk berfikir strategis dan bertindak demokratis yakni dengan melibatkan partisipasi publik. Adopsi pendekatan partisipatif dalam proses pengambilan keputusan. Dengan melibatkan masyarakat, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo mendapatkan masukan-masukan berharga dari masyarakat dan memastikan keputusan yang diambil mencerminkan kebutuhan dan aspirasi banyak orang. Misalnya saja terkait dengan keluhan masyarakat bahwa loket di Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo sangat minim dan harus

ditambah agar memaksimalkan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah diukur dengan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan sesuai dengan norma politik, pelayanan sesuai standar professional. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di berada pada kategori Baik. Dengan demikian apabila mengacu pada teori NPS yang dicetuskan oleh Denhardt dan Denhardt maka tugas pemerintah ialah melayani masyarakat dan masyarakat ikut terlibat dalam pemberian pelayanan. Maka dari itu administrasi publik tidak terlepas dari pelayanan publik. Pemerintah tidak bekerja untuk melayani pelanggan tetapi untuk mewujudkan nilai-nilai demokrasi. Mereka menegaskan bahwa pemerintah tidak dijalankan seperti layaknya perusahaan melainkan untuk melayani masyarakat secara demokratis, yakni adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel.

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel melayani daripada mengendalikan diukur dengan waktu dan jam pelayanan, pelayanan di waktu jam kerja dan pelayanan diluar jam kerja. Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data kuesioner, diketahui dari indikator waktu pelayanan dan pelayanan di waktu jam kerja pada kategori sangat Baik. Sesuai dengan Standar pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, tanggungjawab dan terstruktur. Adapun yang menjadi standar pelayanan yang harus dipenuhi dan diterapkan dalam memberikan pelayanan publik menurut Mahmudi (2015) adalah prosedur pelayanan di dalamnya mengandung prosedur pengaduan; standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan; standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel menghargai orang, bukan produktivitas

semata diukur dengan mengedepankan kepentingan pelayanan masyarakat, menghargai dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penelitian termasuk dalam kategori kualitas pelayanan Baik. *New public service* memandang bahwa warga negara tidak hanya aktor publik ataupun masyarakat pada umumnya. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo berusaha memaksimalkan pelayanan dengan tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya pelanggaran demokrasi.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden pemohon layanan perizinan di DPMPTSP Kota Probolinggo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan perizinan berdasarkan pendekatan New Public Service (NPS) secara umum berada pada kategori “Baik”. Seluruh dimensi NPS yang terdiri dari tujuh sub-variabel mendapatkan penilaian positif dari masyarakat dengan skor rata-rata di atas 3,4.
2. Dimensi “Melayani masyarakat pengguna perizinan” menempati skor tertinggi dengan rata-rata persentase 83%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cukup responsif, ramah, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.
3. Dimensi “Melayani daripada mengendalikan” dan “Menghargai orang, bukan produktivitas semata” juga menonjol, dengan beberapa indikator seperti pelayanan di waktu kerja dan sikap petugas terhadap masyarakat mencapai kategori *Sangat Baik*.
4. Dimensi “Akuntabilitas bukan hal yang sederhana” dan “Berpikir strategis, bertindak demokratis” memperoleh skor terendah dibandingkan dimensi lain, meskipun tetap berada dalam kategori *Baik*. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam transparansi kebijakan dan pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Referensi

- Abdi. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara*. Makassar: Edukasi Mitra Grapika.
- Ahmad, Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset.
- ChristinaW., Utami. (2011). *Buku manajemen pemasaran jasa*. Edisi Revisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Dadang. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

- Denhardt, Janet V, and Robert B. Denhardt, 2007, *The New Public Service; Serving not Steering*. Expanded Edition, Amron, New York: MF Sharpe
- Dwiyanto, Agus. (2001). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Engkus (2024). Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. *JIPOLIS Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Sosial*. Vol. 1 No.02 Tahun 2024. <https://ojs.unanda.ac.id/index.php/ilagaligo/article/viewFile/2693/1255>. Diakses pada tanggal 30 Maret 2025