

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Nurrahman

[Nurrahmam22379@yahoo.com](mailto:Nurrahmam22379@yahoo.com)

SETDA Kabupaten Indragiri Hilir

Hadi Susanto

Sri Mulyani

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to describe the quality of licensing services at the Investment Office and the One Stop Integrated Service in Indragiri Hilir Regency. The results of the study are based on a quality dimension consisting of: Simplicity, the applicant states it is clear and easy to understand. Clarity of terms, quite clear with the proposed conditions. Certainty Time, is not good because it is not in accordance with the stipulated time. Accuracy which includes, has been well received because it is in accordance with applicable regulations. Security is good enough and there is legal certainty. Responsibility, that the responsiveness of employees in providing assistance to licensing applicants is good enough. Completeness of Facilities and Infrastructure, is quite good. Ease of Access, it is quite good and the location of the service is easily reached by the community. Discipline, courtesy and hospitality are good. Comfort, it's good it's just necessary to add a seat and for supporting facilities are quite satisfied because the provision of supporting facilities such as smoking rooms, toilets etc., for the cleanliness of the office is also quite good.*

**Keywords:** service, licensing

**ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas yang terdiri dari : Kesederhanaan, pemohon menyatakan sudah jelas dan mudah dipahami. Kejelasan syarat-syarat, cukup jelas dengan syarat-syarat yang diajukan. Kepastian Waktu, belum baik karena tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Akurasi yang meliputi, sudah dapat diterima dengan baik karena sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keamanan, sudah cukup baik dan ada kepastian hukum. Tanggung Jawab, bahwa daya tanggap pegawai dalam memberi bantuan kepada pemohon perizinan sudah cukup baik. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, sudah cukup baik. Kemudahan Akses, sudah cukup baik dan lokasi pelayanan mudah di jangkau oleh masyarakat. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, sudah baik. Kenyamanan, sudah baik hanya saja perlu ditambah kursi dan untuk sarana pendukung sudah cukup puas karena disediakannya fasilitas pendukung seperti ruang merokok, toilet dll, untuk kebersihan kantor juga sudah cukup baik.

Kata kunci : pelayanan, perizinan

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik selama ini bagaikan rimba bagi banyak orang, sering kali sangat sulit untuk memahami rasionalitas dari prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Warga pengguna layanan sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian pada saat mereka berinteraksi dengan birokrasi masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintahan dan pemerintahan daerah. Sehingga banyak orang yang enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Menurut Ismail Mohamad (2003;2) bahwa: "permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan public masih memiliki berbagai kelemahan antara lain kurang responsive, kurang informative, kurang accessible, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

Yang perlu dilakukan seorang birokrat untuk dapat mengubah pandangan ini adalah antara lain dengan meningkatkan kinerja birokrasi yang ada di lembaga sekitar. Baik buruknya kinerja suatu organisasi di tentukan oleh faktor internal antara lain berupa pekerjaan sesuai kemampuan (dapat dikatakan mudah), nasib baik, kerjasama dengan rekan-rekan dan kepemimpinan yang sesuai. Maka dari itu kinerja birokrasi akan

baik apabila didukung oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas. Kerjasama tim yang baik dan kepemimpinan yang sesuai.

Setiap warga Negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Karena itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antara warga negara, sebagai konsumen pelayanan publik, dengan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah wajib melindungi konsumen pelayanan publik untuk memperoleh hak-haknya.

Namun, hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta-terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Disamping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang" dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, bila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya peningkatan ekonomi yang lamban dan pada tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu, diantaranya penelitian Dwiri Kristiastuti (2006) dalam penelitiannya yang berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Her Registrasi Mahasiswa Di Biro Administrasi Akademik dan

Kemahasiswaan Universitas Airlangga Surabaya". Hasil penelitian di loket Biro administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Airlangga Surabaya bahwa pelaksanaan Her Registrasi mahasiswa mengenai kesederhanaan dari sebagian besar mahasiswa mengatakan berbelit-belit dan tidak sederhana. Kepastian waktu baik. Tanggung jawab, sarana dan prasarana sudah baik. Kemudahan akses tidak baik karena tidak memperhatikan keterjangkauan tempat layanan, kesopanan baik sedangkan keramahan belum baik.

Selanjutnya penelitian Fernando Antono (2005) penelitiannya yang berjudul "Pelayanan Prima Pada Kantor Kecamatan (Studi di Kantor Kecamatan Gubeng, pemerintah Kota Surabaya)" Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif diskriptif karena bertujuan mendeskripsikan, menganalisa "Bagaimanakah pelayanan prima pada kantor Kecamatan Gubeng Pemerintah Kota Surabaya" dalam rangka peningkatan pelayanan. Dari data yang dianalisis menyimpulkan bahwa dengan adanya prinsip-prinsip pelayanan prima diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik. Kesederhanaan di kecamatan Gubeng telah dilaksanakan dengan baik karena prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kejelasan atau transparansi di Kecamatan Gubeng telah dipenuhi dimana persyaratan teknis dan administrasi pelayanan telah dimuat dalam papan pengumuman, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab juga jelas, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran juga sangat jelas sehingga masyarakat tidak kesulitan. Kenyamanan di Kecamatan Gubeng sudah memadai karena lokasi lingkungan yang bersih, rapi serta ada fasilitas pendukung pelayanan memberi rasa aman. Kepastian waktu alam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Gubeng telah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak terjadi keterlambatan dalam penerimaan hasil pelayanan.

Akurasi di Kecamatan Gubeng sudah baik meski masih terjadi kesalahan teknis. Keamanan di Kecamatan Gubeng sudah dijalankan dengan baik, dapat membuat masyarakat merasa aman dan memberikan kepastian hukum. Tanggung jawab terhadap proses dan produk pelayanan di Kecamatan Gubeng telah dilaksanakan dengan baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kecamatan Gubeng telah memadai. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kecamatan Gubeng telah memadai. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kecamatan Gubeng selalu dijaga agar dapat berjalan lancar, petugas selalu berada ditempat pelayanan. Kenyamanan di Kecamatan Gubeng sudah memadai karena lokasi lingkungan yang bersih, rapi serta ada fasilitas pendukung pelayanan memberi rasa aman.

Terakhir penelitian Rotua Saut Mangiring Hutasoit (2002) yang berjudul "Hubungan Pelayanan Administrasi Pensiun dengan Kepuasan Calon Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Wilayah II Badan Administrasi Kepegawaian Negara di Surabaya" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan pelayanan administrasi pensiun dengan kepuasan calon penerima pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Wilayah II Badan Administrasi Kepegawaian Negara di Surabaya. Dengan menggunakan rumus statistik rho spearman melalui uji t yang hasilnya = 9,899 sedangkan t tabel = 1,671, maka perhitungan statistiknya membuktikan bahwa hubungan pelayanan administrasi pensiun dengan kepuasan calon penerima pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Wilayah II Badan Administrasi Kepegawaian Negara di Surabaya tersebut sangat kuat karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan  $H_a$  (Hipotesa alternatif) diterima pada taraf signifikan 10 % dan  $H_o$  (Hipotesa nol) ditolak. Sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan administrasi pensiun dengan kepuasan calon penerima pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Wilayah II Badan

Administrasi Kepegawaian Negara di Surabaya.

## TINJAUAN TEORITIS

### Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, kesepuluh faktor tersebut meliputi :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa kepada pelanggan.
3. *Competente*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para pegawai.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, bukti fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya, Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Nasution (2004:56) , melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan

pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Gasparz dalam Lukman (2002 : 2) ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan yang sebenarnya jika dijabarkan dalam 10 dimensi, antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan : berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Akurasi pelayanan : berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Ini terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal yaitu: operator telepon, satpam, pengemudi, staf administrasi, kasir, dan lain-lain.
4. Tanggung jawab : berkaitan dengan penerimaan pesanan, dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan : menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan : berkaitan dengan banyaknya outlet dan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan : berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features (keistimewaan) dari pelayanan dan lain-lain.

8. Pelayanan pribadi : berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan : berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

### **Konsep Manajemen Pelayanan Prima**

Konsep strategi pelayanan bisa disajikan dalam bentuk sebuah modal dalam rangka program peningkatan mutu pelayanan (*service*). Selain itu juga dalam hal untuk memberikan pelayanan dengan melalui berbagai bentuk dan cara untuk dapat menarik simpati konsumennya, maka hal tersebut akan melalui proses yang panjang dalam mencapai nilai produk yang dihasilkan oleh perusahaan, untuk mampu dijaga secara keseluruhan dengan melalui kualitas serta meningkatkan sumber daya yang professional dalam mengelola hasil yang akan dinikmati dan didistribusikan kepada masyarakat (publik) pengguna jasa.

Sedangkan yang dimaksud pelayanan prima menurut Barata (2004:27) adalah upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada pelanggan atau konsumen dengan cara memberikan atau memfasilitasi kemudahan dan pemenuhan kebutuhan, serta mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Keberhasilan pelayanan prima tergantung kepada penyelaras dalam kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Pelayanan prima (*excellence service*) dapat disimpulkan bahwa yang paling penting dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan atau konsumen harus berorientasi pada kepentingan pelanggan sehingga memungkinkan kita

dapat mampu memberikan kepuasan yang optimal. Pelayanan secara optimal dengan menggabungkan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian pelayanan (*service*).

Dalam pengembangan budaya pelayanan prima menurut Barata (2004:31) ada enam (6) faktor-faktor penyelaras dalam pelayanan prima, antara lain :

- a. Kemampuan (*Ability*)  
Merupakan pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak yang diperlukan untuk program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, dalam melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan "Publik Relations" sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*)  
Merupakan perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan atau konsumen.
- c. Penampilan (*Appearance*)  
Merupakan penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja dan non fisik yang mampu untuk merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Attention*)  
Merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian dan kebutuhan serta keseimbangan pelanggan atau konsumen atas pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*Action*)  
Merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan secara nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen.
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*)  
Merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau

ketidakpuasan pelanggan atau konsumen.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup dalam hal :
  - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi

telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin , sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Prosedur penelitian ini diarahkan pada situasi dan individu secara utuh sebagai obyek penelitian sebagaimana dinyatakan Moleong (2005:4) bahwa pendekatan kualitatif diarahkan pada situasi dan individu tersebut secara holistic (utuh) dalam hal peneliti tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai suatu keutuhan. Sesuai dengan yang dikemukakan Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:4), mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### **Teknik Analisis Data**

Mengingat tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan, maka perlu digunakan analisis data. Menurut Miles dan Huberman (1992:16) bahwa analisa

dapat digunakan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung dengan prosedur sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu data yang dikumpulkan berupa wujud kata-kata bukan rangkaian kata. Dan itu mungkin telah dikumpulkan dengan berbagai macam cara (observasi, wawancara, dokumentasi, dan pita rekaman). Dan yang biasanya diproses kira-kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan atau alat tulis).

2. Reduksi Data

Dalam reduksi dapat diartikan bahwa sebagai proses pemilihan, perumusan dan perhatian pada penyederhanaan tentang keabstrakan dan informasi data secara kasar yang muncul dari catatan dan tulisan yang ada di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang akan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan serta membuang data-data dan informasi yang tidak perlu serta mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan di verifikasi.

3. Penyajian Data

Dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh dan lengkap yang digunakan sebagai pijakan untuk menentukan langkah berikutnya dalam menarik kesimpulan dari data yang ada.

4. Menarik kesimpulan (*verifikasi*)

Dalam menarik kesimpulan, hal ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian sejak memasuki lokasi penelitian dan proses pengumpulan data berlangsung. Dalam tahap ini berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan, persamaan dan hal-hal yang sering timbul kemudian dituangkan dalam kesimpulan sementara, namun dengan

bertambahnya data melalui *verifikasi* terus menerus akan memperoleh kesimpulan yang bersifat dasar, berarti mewakili *fenomena* sebagai sumbernya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagi Kabupaten Indragiri Hilir, pembinaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik telah lebih dahulu dilakukan sebelum Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik digagas. Sebagai upaya mewujudkan visi Kabupaten Indragiri Hilir yaitu “INDRAGIRI HILIR BERJAYA DAN GEMILANG 2025”, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir telah membentuk satu unit kerja non struktural dengan dasar hukum Peraturan Bupati Indragiri Hilir nomor 25 tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir. Sebagai landasan hukum operasionalisasi Kantor Pelayanan Terpadu, maka diterbitkan Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor Kpts.279/VI/HK-2006 tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir yang menjalankan fungsi pelayanan publik dengan pola satu atap.

Upaya Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mewujudkan pelayanan publik mendapatkan apresiasi dari Pemerintah dengan dianugerahkannya penghargaan berupa “CITRA BHAKTI ABDI NEGARA” pada tanggal 22 Desember 2006 oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Penghargaan ini diberikan atas keberhasilan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir membina dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan ini terus ditingkatkan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disebut DPM-PTSP, melalui Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri

Hilir Nomor 13 Tahun 2016 yang diarahkan untuk melaksanakan pelayanan publik dengan pola satu pintu sebagaimana amanah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 13/I/HK-2009 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan, Kepala DPM-PTSP mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menandatangani 7 (tujuh) izin yaitu Izin Gangguan, Izin Tempat Usaha, Izin Reklame, Izin Keramaian, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Penimbunan Bahan Bakar Minyak dan Izin Penangkaran Sarang Burung Walet. Diterbitkannya Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 14/I/HK-2009 tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPM-PTSP Kabupaten Indragiri Hilir berimplikasi bahwa DPM-PTSP mengelola 13 (tiga belas) izin yaitu Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Industri, Izin Usaha Industri, Izin Apotik, Izin Praktek Dokter, Izin Praktek Bidan, Izin Toko Obat, Izin Optikal, Izin Balai Pengobatan, Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga dan Kartu Kuning/Kartu Pencari Kerja.

Perkembangan terakhir, dengan disahkannya Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 45 Tahun 2014 pada tanggal 23 Desember 2014, Kepala DPM-PTSP mendapat pelimpahan wewenang dari Bupati Indragiri Hilir untuk menandatangani seluruh perizinan yang menjadi kewenangan Daerah. Tetapi dengan pertimbangan yang arif, pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Indragiri Hilir dilaksanakan secara bertahap yang mencakup 69 perizinan dan 1 non perizinan.

## Hasil Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil dari aspek - aspek yang menjadi fokus dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.

### Kesederhanaan

Faktor yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir adalah prosedur yang dilaksanakan oleh pemohon izin. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa pemohon tidak akan menemui kesulitan karena semua syarat dan informasi sudah tersedia dan jika masih ada yang kurang jelas bisa ditanyakan kepada pegawai yang disiapkan di bagian informasi.

Pelayanan perizinan yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dapat memberikan kelancaran dalam melengkapi dan mengurus pelayanan tersebut. Baik dari pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dan pemohon mengharapkan adanya kelancaran dalam melaksanakan prosedur proses pengurusan perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa pegawai maupun pemohon tidak mengalami kendala dalam melaksanakan prosedur pelayanan perizinan. Di sini baik pegawai dan pemohon diberi kelancaran dalam melaksanakan prosedur pelayanan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.

### Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan dan penyelesaian keluhan /

persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Kejelasan syarat-syarat merupakan hal yang diharapkan oleh pemohon. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir telah menetapkan syarat-syarat dalam perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa adanya kejelasan tentang syarat-syarat surat izin. Kejelasan syarat-syarat ini terbukti dengan adanya syarat-syarat di papan informasi dan sangat memudahkan dalam proses pengurusan surat izin di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.

Terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu tersebut jangka waktu yang dari awal masuknya berkas permohonan sampai selesainya. Kepastian waktu penyelesaian surat izin tempat usaha dan surat izin usaha perdagangan telah ditetapkan 2 hari kerja. Dari hasil wawancara dengan para informan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dalam penyelesaian surat izin tempat usaha dan surat izin usaha perdagangan mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan ketentuan.

### **Akurasi**

Berkaitan dengan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Akurasi ini dibutuhkan oleh pemohon surat izin. Surat izin merupakan berkas yang penting dan akan digunakan berkepanjangan.

Produk-produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir disesuaikan kebutuhan masyarakat. Produk pelayanan ini diberikan harus disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari beberapa wawancara dengan para informan menggambarkan bahwa produk

pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir mendapatkan jaminan berusaha dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **Keamanan**

Terkait dengan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Surat izin tersebut diharapkan dalam proses sampai selesai diberi keamanan dalam hal data, proses sampai terbitnya surat izin.

Surat izin merupakan berkas yang sangat penting bagi seseorang. Maka dari itu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir harus memberikan keamanan baik dalam data maupun arsip surat izin. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal keamanan proses sampai terbitnya surat izin sudah dilakukan dan pemohon mengharapkan keamanan tersebut, karena data pemohon sangat penting.

### **Tanggungjawab**

Kaitannya dengan pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan terus memberikan pelayanan yang semakin baik. Dalam melakukan perbaikan diperlukan adanya respon yang baik terhadap segala keluhan/kritik serta membantu sepenuhnya dengan ikhlas apabila ada pemohon yang membutuhkan bantuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir merespon keluhan masyarakat terhadap pelayanan khususnya pelayanan perizinan. Maka masyarakat akan merasa

keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.

### **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Kebutuhan terhadap sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk setiap kantor guna mendukung proses pengerjaan yang dihasilkan terutama keefisienan waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan pengamatan dilapangan diketahui bahwa loket pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dengan penataan loket sudah cukup membantu pemohon perizinan dalam melakukan pengurusan perizinan.

Alat panggil mempunyai peranan penting dalam kegiatan pelayanan karena berhubungan langsung dengan pemohon perizinan. Keberadaan alat panggil tersebut sangat membantu dalam memperlancar proses pelayanan, dalam hal ini seperti penyerahan surat izin bagi pemohon perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan pengamatan dilapangan diketahui bahwa alat panggil maka dapat disimpulkan bahwa keberadaan alat panggil sangat membantu dan penting karena dengan adanya alat panggil akan membantu karyawan dalam proses pelayanan.

Papan informasi juga termasuk dalam sarana atau fasilitas pendukung ketersediaan informasi yang dapat digunakan sebagai tempat penyampaian informasi kepada pemohon perizinan yang berupa gambar atau tulisan tentang prosedur dan persyaratan pengurusan perizinan serta informasi lain yang berhubungan dengan perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan pengamatan dilapangan diketahui bahwa keberadaan papan informasi adalah sangat membantu

pemohon perizinan untuk mengetahui bagaimana dan apa saja persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan perizinan.

Sarana pendukung merupakan suatu sarana yang melengkapi dan mendukung sarana dan prasaana yang sudah ada. Dari beberapa wawancara dan pengamatan dilapangan dapat diketahui bahwa keberadaan sarana pendukung adalah sangat membantu pemohon perizinan untuk melakukan sebagian dari aktivitasnya yang biasanya dikerjakan atau dilakukan di rumah.

### **Kemudahan Akses**

Lokasi yang strategis diperlukan oleh masyarakat untuk mendukung proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir termasuk strategis karena masih bisa di jangkau oleh masyarakat.

### **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

Masyarakat umum mengharapkan para pemberi pelayanan dapat memberikan suatu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir sudah tergolong disiplin, sopan dan ramah terhadap semua pemohon khususnya pemohon perizinan.

### **Kenyamanan**

Kenyamanan dalam lokasi pelayanan tentu akan berpengaruh kepada pemohon. Pemohon mengharapkan adanya fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu, toilet ataupun tempat ibadah dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan pengamatan langsung dilapangan diketahui bahwa Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Indragiri Hilir fasilitas yang ada sudah terpenuhi, namun masih diperlukan penambahan jumlah kursi. Karena masih ditemukan para pemohon pada saat mengurus perizinan masih banyak yang menunggu dalam posisi berdiri.

Kebersihan kantor merupakan salah satu faktor penting dalam proses kegiatan pelayanan. Karena kebersihan dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh pemohon perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan pengamatan langsung dilapangan diketahui bahwa kebersihan Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dapat disimpulkan sudah cukup bersih.

### **Pembahasan**

Pelayanan yang berkualitas merupakan kunci keberhasilan bagi setiap organisasi baik swasta maupun pemerintah, terutama yang bergerak di bidang jasa. Pengukuran kualitas pelayanan merupakan penilaian atas kinerja sebuah organisasi. Namun pengukuran kualitas pada pelayanan pada umumnya tidak nampak. Masyarakat sebagai konsumen mempunyai peranan yang sangat besar terhadap penilaian kualitas pelayanan publik.

Dalam memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat diharapkan pemberi pelayanan dapat terus menerus memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Maka diharapkan dukungan masyarakat, pegawai maupun pemerintah untuk terus memperbaiki dan mencari inovasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Adapun aspek yang menjadi fokus dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan,

kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Pada era sekarang ini tuntutan masyarakat semakin tinggi. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, transparansi, keterbukaan dan tanggung jawab yang diharapkan oleh masyarakat. Semakin tingginya tuntutan masyarakat maka pemerintah pusat atau daerah wajib terus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik. Perlunya kerjasama yang baik antara Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dengan pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat maka Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir diharapkan mengerti dimensi-dimensi yang dapat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan perizinan ataupun kinerja instansi dalam memberikan pelayanan perizinan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dikaji masalah kualitas pelayanan khususnya pelayanan perizinan. Kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir diharapkan terus melakukan perbaikan untuk dapat memberikan kepuasan. Dengan mengukur dimensi kualitas pelayanan maka dapat dilihat secara langsung kepuasan pemohon perizinan terhadap pelayanan yang diberikan.

### **SIMPULAN**

#### **1. Kesederhanaan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelancaran

melaksanakan prosedur pelayanan perizinan sudah jelas dan mudah untuk dipahami. Walaupun terkadang ada pemohon yang bertanya-tanya kepada petugas informasi untuk menanyakan syarat-syaratnya.

## 2. Kejelasan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pemohon perizinan sudah cukup jelas dengan syarat-syarat yang diajukan. Pemohon dapat melihat syarat-syarat yang ditetapkan di papan informasi atau menanyakan langsung kepada petugas/pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.

## 3. Kepastian Waktu

Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir telah menetapkan waktu penyelesaian untuk masing-masing jenis perizinan. Namun dalam prakteknya kepastian waktu penyelesaian belum baik karena adanya keterlambatan-keterlambatan yang disebabkan adanya kesalahan dalam proses pembuatan surat izin.

## 4. Akurasi

Dari hasil penelitian diketahui bahwa produk-produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir sudah dapat diterima dengan baik dan dapat di pertanggung jawabkan.

## 5. Keamanan

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa keamanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir seperti tempat pelayanan, keamanan dari pemohon serta keamanan produk pelayanan dari Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik.

## 6. Tanggung Jawab

Dari hasil penelitian, bahwa respon atau daya tanggap pegawai dalam

memberi bantuan kepada pemohon perizinan sudah cukup baik. Oleh karena itu masyarakat akan merasa keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir.

## 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang sudah memadai.

## 8. Kemudahan akses

Berdasarkan hasil penelitian, kemudahan akses dan ketersediaan lokasi pelayanan yang strategis, berdasarkan kenyataan dan pengamatan langsung di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir termasuk strategis karena masih bisa di jangkau oleh masyarakat.

## 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir sudah tergolong disiplin, sopan dan ramah terhadap semua pemohon khususnya pemohon perizinan.

## 10. Kenyamanan

Berdasarkan hasil penelitian masih diperlukan penambahan jumlah kursi. Karena masih ditemukan para pemohon pada saat mengurus perizinan masih banyak yang menunggu dalam posisi berdiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antono, Fernando, 2005. *Pelayanan Prima Pada Kantor kecamatan (Studi di Kantor Kecamatan Gubeng, Pemerintah Kota Surabaya)*.
- Ariani, Dorothea Wahyu, 2002. *Manajemen Kualitas*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Gaspersz, Vincent, 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gerson, Richard, 2002. *Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Pustaka Publisher. Jakarta.
- Hutasoit, Rotua Saut Mangiring, 2002. Hubungan Pelayanan Administrasi Pensiun Dengan Kepuasan Calon Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Wilayah II Badan Administrasi Kepegawaian Negara di Surabaya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kristiatuti, Dwiri, 2006. Pelaksanaan Pelayanan Her Registrasi Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Airlangga Surabaya
- Miles, B Matthew & Huberman, A Michael, 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, J. Lexy, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nasution, M.N, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.