

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SINJAI

Syamsiah Hasyim¹, Khairul Insan², Sri Rahayu Juniati³, dan Heryl Arrasyid⁴

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
email: syamsiah.hasyim@gmail.com

²Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
email: khairulinsan46@gmail.com

³Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
email : sriayu240320@gmail.com

⁴Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
email : herylarrasy12@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, teknik Pengumpulan data observasi, wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data pengumpulan data, Reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan dapat dikatakan belum cukup baik dalam hal kecermatan. Sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai dengan lengkapnya berbagai peralatan membuat kualitas pelayanan semakin meningkat dan juga kedisiplinan yang selalu diterapkan oleh pegawai perizinan tersebut, reability juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan pemohon dan apabila ada kendala yang dirasakan maka pegawai tersebut harus mampu mengatasinya, daya tanggap ini dalam kualitas pelayanan mereka mampu merespon baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan permohonan perizinan, kemudian jaminan dari keyakinan masyarakat terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dikatakan belum cukup baik dalam hal waktu karena tidak dapat menjanjikan surat permohonan perizinan tersebut, dan yang terakhir empati disini ditunjukkan melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam pemberian pelayanan dan juga sopan dan ramah.

Kata Kunci: Pelayanan, Perizinan, Terpadu Satu Pintu.

PENDAHULUAN

Otonomi daerah dapat diartikan sebagai pemberdayaan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangga pemerintah daerah dan kepentingan masyarakat setempat. Tujuan pelimpahan/pelimpahan wewenang ini adalah untuk meningkatkan kemampuan melaksanakan amanat dan mengelola hasil pemerintahan dengan baik dalam rangka melayani masyarakat dan melaksanakan pembangunan sesuai dengan undang-undang. Karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin beragam, maka pelayanan publik yang tersedia saat ini sangat terbatas baik kuantitas maupun kualitasnya. Oleh karena itu, administrasi publik berusaha menjawab berbagai tantangan permasalahan pelayanan publik yang ada dengan mengadopsi berbagai metode.

Salah satu cara yang dapat ditempuh guna menjawab tantangan itu adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik. Reformasi administrasi publik dilakukan pada berbagai aspek yang melengkapinya. Salah satu aspek yang paling penting diperhatikan dalam proses reformasi administrasi publik adalah aspek pelayanan kepada masyarakat atau dikenal sebagai pelayanan publik.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang berwujud barang dan jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menuntut kompetensi manakala dalam aktivitas yang ada dalam masyarakat itu terdapat kompotisi dalam usaha merebut pasar atau pelanggan. Dengan adanya kompotensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, yaitu bersaing dalam pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik banyak orang yang menggunakan/memakai jasa/ produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. (Moenir,A.S.2010)

Pemerintah yang juga dikenal dengan istilah birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini sering dipandang negatif oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat berpersepsi bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat seringkali panjang, berliku-liku, persyaratannya rumit, dan sulit diawasi. Sehingga kita bisa melihat bahwa kondisi seperti ini jelas tidak menguntungkan bagi masyarakat. Daya tawar masyarakat seringkali lemah, mereka hanya menerima pelayanan pemerintah, dan tidak dapat mengungkapkan pendapat secara langsung atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian birokrasi bukan hanya bangunan dangkal

yang dibangun untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi bagi setiap anggota masyarakat yang mampu untuk dapat berkreasi melalui layanan ini dan dengan demikian pada akhirnya meningkatkan manfaat masyarakat itu sendiri. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

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 penyelenggaraan 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.

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. Indikator kualitas pelayanan publik bisa dilihat dari keluhan masyarakat terdapat pelayanan publik yang diterima, maka ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman diantaranya bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Achmad, 2020).

Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kabupaten Sinjai itu sendiri terdiri dari 26 (dua puluh enam) perizinan dan non perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2019 yang terdiri dari izin prinsip, izin lokasi, izin lingkungan, Izin

mendirikan bangunan (IMB), Surat izin usaha perdagangan (SIUP), Izin Usaha Industri (IUI), tanda daftar gudang, izin usaha toko modern (IUTM), izin usaha jasa konstruksi (IUJK), tanda daftar usaha pariwisata (TDUP), kartu pengawas trayek, izin reklame, bukti pencatatan kapal perikanan (BPKP), bukti pencatatan kapal andon, surat tanda keterangan andon (STKA), izin penelitian, surat keterangan

Tabel 1.1 Realisasi Izin Tahun 2020 – 2022

No.	Tahun	Jumlah Realisasi
1.	2020	1.746
2.	2021	1.830
3.	2022	3.690

Sumber : Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kabupaten Sinjai 2023

Dari tabel diatas maka dapat diketahui sejak tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kabupaten Sinjai terus mengalami kenaikan, khususnya pada tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami pelonjakan kenaikan dimana pada tahun 2021 realisasi perizinan sejumlah 1.830 lalu meningkat menjadi 3.690 pada tahun 2022. Dari peningkatan realisasi perizinan tersebut maka juga memberikan tantangan tersendiri bagi Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kabupaten Sinjai untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, melihat kebutuhan masyarakat akan pelayanan perizinan juga semakin meningkat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Kabupaten Sinjai secara umum sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa masalah sehingga pelayanannya belum maksimal seperti ketidak kecermatan dan ketelitian dalam proses pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pegawai yang menyebabkan potensi kesalahan dalam pembuatan perizinan dan waktu penyelesaian yang tidak pasti.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan kualitas pelayanan perizinan yang kemudian di jadikan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sinjai

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan metode ini diharapkan agar penelitian yang dilakukan dapat tepat sasaran. Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang

penelitian (SKP), surat izin tenaga kesehatan, surat izin sarana kesehatan, izin usaha terkait bidang kesehatan, izin lembaga pendidikan formal, izin pendirian satuan pendidikan non formal, izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta (LPTKS), izin dan tanda daftar lembaga pelatihan kerja, dan surat izin usaha simpan pinjam.

secara individu maupun kelompok. Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul. Penentuan lokasi penelitian bertujuan untuk lebih mempersempit ruang penelitian dalam pembahasan, sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang dikaji sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan. Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

Sumber data dalam penelitian ini ialah:

1. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yang berupa teknik wawancara kepada informan yang dipilih serta orang atau instansi yang terbilang bisa menjadi informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang terkait dalam informasi yang diinginkan.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti di berbagai laporan, buku- buku, serta informasi dokumen-dokumen terkait yang sifatnya tertulis. Laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang akan dikumpulkan peneliti ialah data yang berasal dari berbagai sumber, seperti koran, buku, serta sumber-sumber lainnya yang hendak mendukung data yang diperlukan dalam proses penelitian nantinya.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data sesuai penjelesan Sugiyono (2017) yang merupakan langkah yang paling cepat dan strategis dalam penelitian, karena penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat. Dari beberapa teknik, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi (Pengamatan)

Dalam metode pengamatan ini, peneliti akan melakukan observasi atau terjun langsung ke lokasi yang hendak diteliti untuk mendapatkan informasi yang relevan atau jelas. Observasi ini juga dilakukan secara terbuka, dengan cara ini informan yang diamati akan sangat terlihat jelas kejujurannya di dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya.

2. Wawancara Langsung

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara yang secara langsung kepada informan serta mendalam dalam hal memperoleh

informasi. Di dalam proses wawancara ini, peneliti akan menggunakan alat bantu berupa buku tulis dan pulpen serta alat perekam, sehingga dalam proses wawancara berlangsung dapat berjalan dengan lancar serta memudahkan peneliti mengingat dan menalar kembali hasil wawancara saat penelitian dalam satu bentuk karya ilmiah.

3. Dokumentasi

Data-data yang diperoleh peneliti terkait dengan objek peneliti didapatkan dari sumber buku dan data yang tersimpan dalam website.

Adapun narasumber atau informan pada penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Sub Koordinator Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
3. Staf Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Masyarakat

Data Menurut Mc Drury (Moleong, 2014) mengemukakan bahwa analisis data yang digunakan dalam penelitian dapat dilakukan dengan menerapkan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi data

Mereduksi data sama halnya dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, serta memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

2. Penyajian Data

Data Dalam penelitian kualitatif, untuk menyajikan data selain data dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi berbagai jenis matrik, gambar atau skema, jaringan, serta kaitan kegiatan dan juga tabel sebagai pendukung narasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan Pada awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui yaitu dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan juga berbagai proposi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja Dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sinjai melakukan beberapa penyesuaian terhadap beberapa regulasi diantaranya peraturan daerah nomor 11 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan

berusaha dan perizinan non berusaha di daerah yang ditindak anjuti dengan penyusunan draft peraturan bupati tentang pendelegasian kewenangan penyelenggaraan perizinan berusaha, perizinan non berusaha, dan non perizinan kepada kepala dinas penanaman modal dan PTSP Kabupaten Sinjai.

Sejak diberlakukannya Aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) pada tanggal 9 Agustus 2021, maka terjadi beberapa perubahan pada penyelenggaraan layanan PTSP. Proses pengelolaan Perizinan Berusaha melalui OSS RBA dan Perizinan Non Berusaha melalui Simpelmi.

Perizinan Berusaha yang dikeluarkan lewat OSS RBA antara lain:

- 1) Nomor Induk Berusaha
- 2) Sertifikat Standar
- 3) Izin

Sedangkan Perizinan Non Berusaha yang dikeluarkan lewat Aplikasi Simpelmi antara lain:

- 1) Kartu pengawasan
- 2) Izin Penelitian
- 3) Surat Izin Tenaga Kesehatan
- 4) Surat Izin Sarana Kesehatan
- 5) Izin Usaha Terkait Bidang Kesehatan
- 6) Izin Lembaga Pendidikan Formal
- 7) Izin Lembaga Pendidikan Non Formal
- 8) Izin Pemanfaatan Dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Pada Ruas Jalan Kabupaten
- 9) Izin Pengusahaan Sumber Daya Air (Wilayah Sungai Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten)
- 10) Tanda Daftar Gudang
- 11) Izin Pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu Dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam
- 12) Izin Dan Tanda Daftar Lembaga Pelatihan Kerja Perizinan Non Berusaha yang dikeluarkan melalui Aplikasi SIMBG:
 - a) Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
 - b) Sertifikat Layak Fungsi (SLF)

Jumlah Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha Terbit

Perizinan Berusaha sampai dengan 31 Maret 2023 dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.1 Perizinan Berusaha melalui Online Single Submission RISK Based Approach (OSS RBA) sampai dengan 31 Maret 2023

Uraian	OSS		
	Pendampingan	Mandiri	Total

Nomor Induk Berusaha	122	95	217
a	94	115	209
Januari	144	268	412
Februari			
Maret			
Total	360	478	838

Sumber Data: Kantor DPMPTSP 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah Nomor Induk Berusaha yang terbit melalui Aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) melalui Pendampingan pada Loker pelayanan PTSP sebanyak 360 NIB sedangkan yang mendaftar secara mandiri sebanyak 478 NIB. Sedangkan jumlah keseluruhan dari bulan Januari sampai dengan Maret sebanyak 838 NIB

Tabel 3.2 Perizinan Non Berusaha melalui Aplikasi Simpelmi sampai dengan 31 Maret 2023

No	Uraian	OSS			
		Januari	Februari	Maret	Total
1	Pesetujuan bangunan gedung (PBG)	7	5	7	17
2	Sertifikat layak fungsi	-	-	-	-
4	Izin penelitian	40	21	45	106
5	Surat izin tenaga kesehatan	17	62	60	139
6	Surat izin sarana kesehatan	1	-	-	1
7	Izin usaha terkait bidang kesehatan	3	-	1	4
8	Izin lembaga pendidikan formal	-	-	2	2
9	Izin lembaga pendidikan non formal	10	8	6	24
10	Kartu pengawasan	-	-	-	-
11	Izin pemanfaatan dan penggunaan bagian-bagian jalan pada ruas jalan kabupaten	-	-	-	-
12	Izin penggunaan sumber daya air (kewenangan kabupaten)	-	-	-	-
13	Tanda daftar gudang (TDG)	-	-	-	-

14	Izin pembukaan kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas koperasi simpan pinjam	-	-	-	-
15	Izin dan tanda daftar lembaga pelatihan kerja	2	-	-	2
	Total	80	96	119	295

Sumber Data: Kantor DPMPTSP 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sampai bulan maret jumlah perizinan non berusaha yang telah dikeluarkan adalah sebanyak 295 izin dengan total penerimaan pendapatan asli daerah sebanyak Rp. 40.494.147,- yang bersumber dari persetujuan bangunan dedung (PBG)

Tabel 3.4 Perizinan Berusaha Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) sampai dengan 30 Juni 2023

Uraian	OSS		
	Pendampingan	Mandiri	Total
Nomor Induk Berusaha	66	144	210
a	103	228	331
April	103	208	311
Mei			
Juni			
Total	272	580	852

Sumber Data: Kantor DPMPTSP 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah Nomor Induk Berusaha yang terbit melalui Aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) melalui Pendampingan pada Loker pelayanan PTSP sebanyak 360 NIB sedangkan yang mendaftar secara mandiri sebanyak 580 NIB. Sedangkan jumlah keseluruhan dari bulan Januari sampai dengan Maret sebanyak 825 NIB

Tabel 3.5 Perizinan Non Berusaha melalui Aplikasi Simpelmi sampai dengan 30 Juni 2023

No	Uraian	OSS			
		April	Mei	Juni	Total
1	Pesetujuan bangunan gedung (PBG)	7	3	12	22
2	Sertifikat layak fungsi	-	3	-	3
4	Izin penelitian	25	54	94	173

5	Surat izin tenaga kesehatan	16	23	43	82
6	Surat izin sarana kesehatan	-	1	-	1
7	Izin usaha terkait bidang kesehatan	-	-	3	3
8	Izin lembaga pendidikan formal	1	2	3	6
9	Izin lembaga pendidikan non formal	1	7	4	12
10	Kartu pengawasan	-	-	-	-
11	Izin pemanfaatan dan penggunaan bagian-bagian jalan pada ruas jalan kabupaten	-	-	-	-
12	Izin penggunaan sumber daya air (kewenangan kabupaten)	-	-	-	-
13	Tanda daftar gudang (TDG)	-	-	-	-
14	Izin pembukaan kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas koperasi simpan pinjam	-	-	-	-

15	Izin dan tanda daftar lembaga pelatihan kerja	-	-	-	-
	Total	50	93	159	302

Sumber Data: Kantor DPMPTSP 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sampai bulan juni jumlah perizinan non berusaha yang telah dikeluarkan adalah sebanyak 302 izin dengan total penerimaan pendapatan asli daerah sebanyak

1. Bulan April : Rp. 24.345.539
2. Bulan Mei : Rp. 11.728.261
3. Bulan Juni : Rp. 82.984.260

Total: Rp.119.058.060

Total PAD periode Bulan April sampai dengan bulan juni sebesar Rp. 119.058.60 yang bersumber dari persetujuan bangunan gedung (PBG).

Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai

• Tangibles (Bukti Fisik)

Menurut Indasari, (2019:54) “Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industry. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan”.

“Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen” Garvin (1988) dalam Indasari (2019:54).

Hidayat dan Sulistyani, (2021) “mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variable yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bias menunjang kualitas pelayanan pada konsumen”.

Menurut Utami, dkk (2019:128) “lima dimensi kualitas layanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu : keandalan (realibility) adalah ketika perusahaan mampu menyediakan jasa atau layana seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu, terukur (tangible) terukur memiliki arti bahwa jasa atau layanan yang ditawarkan memiliki fasilitas fisik penyedia, lokasi web, peralatan, pribadi dan material komunikasi yang riil, responsivitas (*responsiveness*) adalah ketika karyawan perusahaan dapat memberikan bantuan dan menyediakan pelayanan dengan cepat, Jaminan (*assurance*) adalah ketika karyawan dapat memberika palayanan yang cukup mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan dapat

dipercaya, Empati (*empathy*) adalah ketika perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal”.

Tangibles merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Tangibles* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi pendapat masyarakat karena fasilitas fisik yang baik maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. *Tangibles* yang dinilai pada penelitian ini yaitu penampilan aparat dalam memberikan pelayanan perizinan dan sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah, S.Sos selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai mengenai sarana dan prasarana menyatakan bahwa:

“Kalau mengenai fasilitas sarana dan prasarana menurut saya itu sudah cukup memadai karena sudah ada beberapa peralatan kayak komputer, jaringan, perangkat lunak dan sistem yang mendukung dalam pelayanan tersebut” (Wawancara: Jumat, 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kab. Sinjai seperti komputer, jaringan, perangkat lunak dan sistem yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang sudah cukup memadai.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rahmania, S.Sos selaku Sub Koordinator Pelayanan perizinan dan non Perizinan yang menyatakan bahwa:

“Iya sudah memadai itu saya bilang tdi bahwa disana itu sudah punya kursi semua bisa dilihat langsung ada semua masing-masing petugas ada komputernya di depannya ada printnya dan ada AC yang membuat nyaman ada televisi jdi semua prasarana dan sarana sudah lengkap” (Wawancara: Jum'at, 21 juli 2013).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa semua petugas di DPMPTSP masing-masing memiliki komputer, print, kursi dan juga AC, dengan adanya fasilitas tersebut akan ada kenyamanan yang didapatkan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Sinjai sudah cukup memadai karena Adanya ruang kerja untuk pegawai yang

mencakup area kerja dan Penggunaan peralatan infrastruktur teknologi yang memadai seperti komputer, jaringan internet, perangkat lunak, dan sistem yang dapat mendukung kecepatan dalam pelayanan fasilitas yang mendukung pelayanan publik seperti ruang tunggu atau tempat duduk yang nyaman.

Adapun pernyataan tambahan yang berikan oleh salah satu masyarakat Ibu Unna menyatakan bahwbahwa:

“Kondisi kantor atau lingkungan DPMPTSP, Menurut saya kantornya cukup bagus dan kondisinya nyaman tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat” (Wawancara: Rabu, 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya fasilitas ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi kantor DPMPTSP menjadi nyaman dan juga memiliki kondisi yang cukup bagus

Adapun pernyataan yang dibenarkan oleh salah satu masyarakat Bapak Fajar mengenai saran dan prasaran menyatakan bahwa:

“Kondisi kantor dan lingkungan sudah cukup nyaman bagi masyarakat tersedianya tempat duduk jika masyarakat menunggu lama dan ruangnya juga bersih dan berAC” (Wawancara, Rabu 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa masyarakat menjadi nyaman dengan adanya fasilitas seperti tempat duduk dengan dilengkapi ruangan yang berAC sehingga masyarakat tidak bosan berada dalam ruangan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas DPMPTSP sudah cukup memadai dengan adanya kursi ruang tunggu dan ruangan yang ber AC membuat masyarakat menjadi lebih nyaman.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara maka dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasarana merupakan sesuatu hal yang sangat penting dan harus di peradakan. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai sudah sangat cukup memadai.

Sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/alat langsung untuk mencapai tujuan sedangkan prasarana adalah seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Penyelenggaraan di PTSP yang terdiri dari kantor depan (front) dengan jumlah 8 bagian dengan ketersediaan ada, kantor belakang (back office) dengan jumlah 4 dengan ketersediaan ada, ruang pendukung dengan jumlah 9 bagian dengan ketersediaan ada, alat fasilitas pendukung dengan jumlah 18 bagian dengan ketersediaan ada, dan yang terakhir pendukung PTSP elektronik jumlah 4 bagian dengan ketersediaan ada.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah, S.Sos selaku Kepala Bidang

Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai terkait dengan kedisiplinan menyatakan bahwa:

“Pegawai disini hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditentukan. Perpakaian dan penampilan yang rapi Pegawai yang disiplin harus memperhatikan tampilan pribadi mereka, mengenakan seragam atau pakaian yang sesuai dengan aturan berlaku” (Wawancara, Jum'at 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP tersebut disiplin dengan berpakaian rapi dan hadir tepat waktu sesuai jadwal jam kerja dengan aturan yang berlaku agar masyarakat juga merasa nyaman dengan kedisiplinan pegawai di DPMPTSP.

Adapun pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu Hanif Nur Rizqiawati selaku staf Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyatakan bahwa:

“Pelaksanaan pelayanan perizinan itu merupakan tanggung jawab kami, dilihat dari jam masuk, jam pulang dan jam istirahat tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku” (wawancara: Selasa, 25 Juli 2023).

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP mempunyai tanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai DPMPTSP dinilai cukup baik dalam hal kedisiplinan saat melakukan pelayanan perizinan.

Sesuai dari hasil observasi dan wawancara maka dapat dikemukakan bahwa masyarakat akan merasa nyaman ketika pegawai tersebut disiplin sesuai dengan aturan yang berlaku.

- **Reability (Kehandalan)**

Menurut Sumardi Suryabrata (2004:28) “reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliable dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Reability (kehandalan) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Prinsip kehandalan sangat mutlak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena setiap masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kehandalan dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang cepat untuk menyelesaikan permohonan perizinan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, maka pelayanan perizinan yang diberikan kepada

masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketetapan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah, S.Sos selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai mengenai kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan perizinan menyatakan bahwa:

“Pegawai di DPMPTSP harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik saat melakukan pelayanan, mereka juga harus beri informasi yang jelas serta kalau ada kendala mereka harus mengatasinya” (Wawancara: Jumat 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa kemampuan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan harus dimiliki oleh pegawai di DPMPTSP karena jika memiliki kendala dengan pengurus harus bisa diatasi dengan baik.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rahmania, S.Sos selaku Sub Koordinator Pelayanan perizinan dan non Perizinan yang menyatakan bahwa:

“Kemampuan mereka saya kira cukup bagus yang handal dalam melaksanakan tugasnya karna semua proses perizinan berlangsung dengan baik berdasarkan tugas dan tanggungjawab mereka semua jadi tidak ada terkendala semua pelayanan perizinan semua terproses dengan baik cepat” (Wawancara: Jumat 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pegawai DPMPTSP memiliki tanggung jawab dan tugas yang baik dalam proses pelaksanaan pelayanan perizinan

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa PTSP harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan pemohon, baik secara langsung maupun melalui media elektronik atau telepon. Mereka harus memberikan informasi yang jelas, serta merespons pertanyaan dan keluhan dengan baik dan pegawai DPMPTSP harus mampu mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul selama proses pelayanan Mereka harus dapat mencari solusi yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan pemohon, namun dengan semua ini mereka sudahcukup bagus dalam melaksanakan tugas selama proses pelayanan berlangsung.

Adapun pernyataan tambahan yang berikan oleh salah satu masyarakat Ibu Unna menyatakan bahwa:

“Kemampuan pegawai DPMPTSP dalam melaksanakan pelayanan perizinan sudah baik dan bagus dilihat dari cara komunikasi dan respon kepada

masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan” (Wawancara: Rabu 26 Juli 2023).

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dengan komunikasi dan respon yang baik.

Adapun pernyataan tambahan yang dibenarkan oleh Bapak Fajar yang merupakan salah satu masyarakat menyatakan bahwa:

“Kemampuan pegawai disini saya rasa sudah bagus dalam mengelola komputer dalam melaksanakan pelayanan perizinan semua di kerjakan dengan baik dan hati hati” (Wawancara: Rabu, 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP dalam pelaksanaan pelayanan perizinan sudah cukup baik dan dapat mengelola komputer.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai yang dirasakan masyarakat sudah cukup baik dalam melaksanakan pelayanannya baik dalam hal teknologi maupun dalam berkomunikasi atau respon ke masyarakat yang baik.

Adapun pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu unna Salah satu masyarakat mengenai kecermatan pegawai menyatakan bahwa:

“Menurut saya masih kurang cermat karna terkadang saat melakukan pengurusan surat perizinan terkadang nama dan gelar ada yang salah pengetikan” (Wawancara: Jumat, 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa dalam melakukan pengurusan pegawai tersebut masih kurang cermat karena terdapat kesalahan dalam penulisan nama dan gelar.

Adapun pernyataan tambahan yang dikemukakan oleh Bapak Unna mengenai kecermatan pegawai menyatakan bahwa:

“Menurut saya itu pegawai DPMPTSP masih kurang cermat saat membuat izin seperti masih ada kesalahan pada alamat saya dalam surat izin yang telah dibuat” (Wawancara: Jumat, 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas diatas dapat diketahui bahwa adanya pegawai yang masih kurang cermat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan misalnya pada alamat surat izin yang telah dibuat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai perizinan DPMPTSP tidak teliti dalam membuat surat perizinan tersebut karena masih adanya kesalahan pada penulisan alamat, nama, dan gelar.

Sesuai dari hasil observasi dan wawancara maka dapat dikemukakan bahwa kemampuan pegawai DPMPTSP dalam kecermatan pelayanan perizinan dinilai belum cukup baik karena tidak teliti dalam penulisa nama, gelar, dan alamat.

Tabel 3.6 Jumlah Pegawai DPMPTSP

No	Pekerjaan	Jumlah
1	ASN	32 Orang
2	Tenaga Sukarela	27 (Orang)

Sumber data: Kantor DPMPTSP 2023

Tabel 3.7 Komposisi PNS Menurut Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah PNS
S2	9
S1	21
SMA	2

Sumber data: Kantor DPMPTSP 2023

Jumlah pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Sinjai Tahun 2022 sampai Bulan desember sebanyak 59 (limapuluh tujuh) orang, yang terdiri dari 32 (tigapuluh satu) orang ASN dan 27 (duapuluh enam) orang Tenaga Sukarela. Semua pegawai yang ada diberdayakan dalam penyelenggaraan perizinan, oleh karena itu diharuskan untuk memiliki keahlian dan kompetensi.

Upaya untuk meningkatkan keahlian dan kompetensi bagi para pegawai melalui pendidikan perjenjangan struktural dan mengikuti pendidikan latihan seperti:

1. Diklat PTSP
2. Bimtek PTSP
3. Pemagangan
4. *Service Excelent*
5. *Outbond*

• **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness adalah kesediaan aparat Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menanggapi setiap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Selain itu berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Dengan kata lain bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini daya tanggap yaiu kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Rahmania, S.Sos selaku Sub Koordinator Pelayanan perizinan dan non Perizinan mengenai respon pegawai DPMPTSP kepada masyarakat dan pelayanan yang cepat menyatakan bahwa:

“Sangat baik ramah sopan santun jdi begitu ada pemohon masuk langsung disapa, disuruh duduk dan ditanyakan mau urus apa jadi ketika pemohon sudah masuk dan mengatakan mau urus ini di arahkan

ketempat atau loket dimana tujuan pemohonnya begitu juga mereka memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada pemohon tentang prosedur, persyaratan apa yang dibutuhkan pemohon.” (Wawancara: Jumat, 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa respon pegawai terhadap pemohon baik, sopan santun, dan ramah. Masyarakat diarahkan ke tempat loket pendaftaran dan juga pegawai memberikan informasi yang akurat dan mudah dimengerti.

Adapun pernyataan yang dibenarkan oleh Ibu Hanif Nur Rizqiawati selaku staf Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyatakan bahwa:

“Kami sangat merespon masyarakat yang melakukan permohonan perizinan dan pelayanan yang kami berikan tidak hanya sebatas merespon masyarakat dengan baik tetapi kami juga mampu membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan dan juga selama ini pelayanan yang kami berikan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat namun biasa saja permohonan perizinannya lama terbit karena tergantung dari permohonan perizinan apa yang dibutuhkan masyarakat” (Wawancara: Selasa, 25 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa merespon baik terhadap masyarakat sangat dibutuhkan dalam pelayanan agar masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun pernyataan tambahan yang dibenarkan oleh salah satu masyarakat Bapak Fajar yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya daya tangkap pegawai di sini sudah baik karena mereka langsung merespon apa yang menjadi kendala kami dalam proses pengurusan berlangsung seperti halnya kelengkapan dokumen untuk persyaratan mereka juga membantu menyelesaikan kendala tersebut selama proses pengurusan perizinan” (Wawancara: Rabu, 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa daya tangkap yang dimiliki pegawai sudah baik, pegawai tersebut juga mampu mengarahkan pemohon dengan kelengkapan berkas dan juga mengatasi masalah yang dihadapi oleh pemohon agar dapat diselesaikan dengan cepat.

Dari hari observasi diketahui bahwa kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan publik seperti dari wawancara diatas sebelumnya bahwa aparat DPMPTSP merespon baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan permohonan perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulisan menyimpulkan bahwa Responsiveness sudah terlaksana dengan maksimal hal ini dibuktikan bahwa

pegawai DPMPTSP Pemberian Informasi yang Jelas kepada masyarakat tentang persyaratan perizinan, Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang mungkin muncul selama proses pengurusan dan Mereka memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat.

- **Assurance (Jaminan)**

Subekti dalam Sri Rejeki Hartono (2001:17) “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tidak tertentu”.

Assurance (Jaminan) adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan ini sangat penting pada jasa pelayanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana masyarakat akan merasa nyaman dan terjamin. Jaminan dalam penelitian ini yaitu ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Rahmania, S.Sos selaku Sub Koordinator Pelayanan perizinan dan non Perizinan mengenai ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan menyatakan bahwa:

“Dalam waktu pelayanan perizinan itu kan berbeda beda kalau untuk surat izin penelitian 1 hari untuk tenaga kesehatan 3 hari jadi kita melayani sesuai dengan waktunya telah dikasi tapi kadangkun cepat misalnya tenaga kesehatan 3 hari tpi 2 hari sudah selesai” (Wawancara: Jum'at, 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan memiliki waktu penyelesaian yang berbeda-beda seperti surat izin penelitian yang hanya

1 hari dan untuk tenaga kesehatan memiliki jangka waktu penyelesaian dalam 3 hari.

Adapun pernyataan tambahan yang diberikan oleh Ibu Hanif Nur Rizqiwati selaku staf Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyatakan bahwa:

“Kami disini tidak memberikan janji kepada pemohon perizinan kapan surat perizinan selesai ketika perizinan selesai kami disini menghubungi pemohon jika surat perizinannya sudah selesai” (Wawancara: Selasa, 25 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pegawai tersebut tidak memberikan jangka waktu kepada pemohon kapan akan selesai dan akan menghubungi pemohon jika surat perizinan tersebut sudah selesai.

Tabel 3.8 Standar Pelayanan

NNo	Jenis Penelitian	Waktu	Biaya
11	Izin penelitian, izin tenaga kesehatan izin saran kesehatan, izin usaha terkait bidang kesehatan, izin lembaga pendidikan formal, izin lembaga pendidikan non formal, persetujuan bangun gedung, dan sertifikat layanan fungsi	3 hari	Gratis
22	Nomor Induk Berusaha Sertifikat Standar (SS) Izin Usaha	30 menit	Gratis
33	Surat Keterangan, Rekomendasi	1 Hari	Gratis

Sumber Data: Kantor DPMPTSP 2023

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pegawai perizinan tidak memberikan kepastian kepada pemohon kapan akan selesai surat perizinan tersebut di karenakan banyaknya surat permohonan perizinan yang masuk dan juga faktor jaringan yang kurang mendukung sehingga pegawai tersebut tidak dapat memastikan kapan akan selesai surat perizinan tersebut. Jika kita lihat dari SOP Pelayanan yang

berlaku bahwa surat izin permohonan akan selesai 2-3 hari.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketetapan waktu dalam penyelesaian permohonan perizinan di DPMPTSP dapat dikatakan belum baik bisa dilihat dari hasil wawancara sebelumnya bahwa ketetapan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu masyarakat Ibu unna mengenai jaminan kepastian biaya menyatakan bahwa:

“Ketika mengurus Perizinan di DPMPTSP saya tidak pernah mengeluarkan biaya karena biaya perizinan yang saya urus gratis dan itu sudah terperinci di brosur yang ada di ruang pelayanan” (Wawancara: Rabu, 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa salah satu masyarakat tidak pernah mengeluarkan biaya pada saat proses pembuatan perizinan atau gratis.

Adapun pernyataan yang dibenarkan oleh salah satu masyarakat Bapak fajar yang menyatakan bahwa: “Ketika saya mengurus surat izin di kantor DPMPTSP saya tidak pernah mengeluarkan uang untuk mengurus izin di kantor DPMPTSP bisa di bilang gratis” (Wawancara, Rabu, 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas maka dapat diketahui bahwa di DPMPTSP tidak memberikan biaya ketika dalam pengurusan karena sudah terperinci di brosur tersebut.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan baik karena tidak memungut biaya sepeserpun dan sudah terperinci dalam brosur yang ada di ruang pelayanan.

Kantor DPMPTSP mempunyai 3 jenis SOP Pelayanan yang meliputi Perizinan Berusaha Terintegrasi Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) Risk Based Aproach (RBA), Perizinan Non Berusaha Melalui SIMBG, dan Perizinan Non berusaha Melalui Aplikasi Simpelmi. Yang diketahui bahwa SOP Pelayanan Perizinan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan.

- **Empathy (Empati)**

Empathy meliputi dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah prihatin yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi yang dilakukan oleh pengguna layanan. Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar masyarakat dapat

merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Empathy yang dimaksud yaitu pelayanan adil/tidak deskriminatif dan keramahan aparat pada saat memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

“Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain, menerima sudut pandang mereka, menghargai perbedaan perasaan orang terhadap berbagai macam hal, menjadi pendengar dan penanya yang baik” (Budiningsih, 2008:48).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah, S.Sos selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai mengenai masalah empati dalam keramahan dan kesopanan pegawai menyatakan bahwa:

“Sudah ramah saya berharap pegawai DPMPTSP menjaga sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Jika masyarakat mengalami masalah atau ketidakpatuhan dengan sikap pegawai DPMPTSP, disarankan untuk mengajukan masukan atau keluhan langsung kepada pihak berwenang di DPMPTSP agar situasi ini dapat ditindaklanjuti dan diperbaiki” (Wawancara: Jumat, 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dalam melakukan pelayanan perizinan untuk itu pegawai di DPMPTSP sudah dinilai ramah, sopan dan profesional dan sebaliknya jika mendapatkan pelayanan yang kurang baik maka masyarakat dianjurkan untuk mengajukan masukan dan keluhan agar dapat ditindaklanjuti.

Adapun pernyataan yang diberikan oleh Ibu Rahmania, S.Sos selaku Sub Koordinator Pelayanan perizinan dan non Perizinan menyatakan bahwa:

“Sangat ramah, sopan pada pemohon itu bisa di buktikan dengan beberapa survey yang telah kami lakukan ada banyak catatan yang terlihat disitu bahwa pelayanannya sangat ramah, sopan dan bagus” (Wawancara: Jum'at, 21 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pegawai dinilai sudah cukup bagus dalam melakukan pelayanan dapat dilihat dari survey dan beberapa catatan yang telah dilakukan.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan dan ramah.

Adapun pernyataan tambahan yang diberikan oleh salah satu masyarakat Bapak Fajar menyatakan bahwa:

“Pegawai DPMPTSP Ramah dan sopan dalam melayani perizinan mereka selalu menyapa setiap ada pengunjung dan membantu saya menyelesaikan

kendala berhubungan dengan perizinan yang saya ajukan” (Wawancara: Rabu, 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP sudah memiliki sifat yang sopan dan ramah terhadap pengunjung dan mampu menyelesaikan kendala atau masalah yang berhubungan dengan perizinan.

Pernyataan ini juga dibenarkan oleh salah satu masyarakat Ibu Unna yang mengemukakan bahwa:

“Menurut saya pegawai disini sudah ramah, sopan, dan santun saat melayani perizinan menghargai kami yang mengurus perizinan” (Wawancara: Rabu, 26 Juli 2023).

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa dalam melakukan pelayanan perizinan pegawai tersebut ramah, sopan dan santun dan menghargai mereka yang sedang melakukan perizinan.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan hal ini didukung oleh beberapa hasil wawancara jika pegawai DPMPTSP tersebut baik dan sopan dengan pengunjung hal ini dibuktikan dengan beberapa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey ini didasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan adanya pedoman 5S yang terdiri dari Senyum, Salam, Sopan, Santun, Sapa merupakan suatu metode penataan dan pemeliharaan wilayah kerja secara insentif dengan tujuan agar melatih pekerja yang mampu mandiri mengelola pekerjaannya, menjamin proses kerja berjalan lancar dan mewujudkan tempat kerja yang nyaman dan pekerjaan yang menyenangkan.

Dari hasil survey yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. 1055 orang (89,26%) menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat sopan dan sangat ramah dan 127 orang (10,74%) menyatakan sopan dan ramah. Maka dapat disimpulkan perilaku petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai secara umum dirasakan sangat sopan dan sangat ramah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan perizinan dapat dikatakan belum cukup baik dalam hal kecermatan dikarenakan kurangnya ketelitian pegawai tersebut. Sarana dan prasarana yang sudah cukup

memadai dengan lengkapnya berbagai peralatan membuat kualitas pelayanan semakin meningkat dan juga kedisiplinan yang selalu diterapkan oleh pegawai perizinan tersebut, reability juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan pemohon dan apabila ada kendala yang dirasakan maka pegawai tersebut harus mampu mengatasinya, daya tanggap ini dalam kualitas pelayanan mereka mampu merespon baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan permohonan perizinan, kemudian jaminan dari keyakinan masyarakat terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dikatakan belum cukup baik dalam hal waktu karena tidak dapat menjanjikan surat permohonan perizinan tersebut, dan yang terakhir empati disini ditunjukkan melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam pemberian pelayanan dan juga sopan dan ramah.

Adapun implikasi pada penelitian ini adalah sebagai alat ukur untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai serta sebagai bahan bacaan dan bahan rujukan tentang Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai.

1. Pegawai DPMPTSP agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat menjadi nyaman.
2. Diharapkan agar pelayanan perizinan agar penyelesaiannya tepat waktu.

REFERENSI

- Budiningsih, Asri. 2008. *Pembelajaran Moral Berpijak pada Karakteristik Siswa dan Budayanya*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Hartono, Sri Rejeki, 2001, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta
- Hidayat Wahyu., dan Lilis Sulistyani., 2022, *Effek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan pelanggan Sebagai Variable Intervening pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sari Jaya*. Excellent : Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan, 9(1).7-18
- Indasari Meithiana., 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumardi Suryabrata, (2004:28). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Utami Christina Whidya.m dkk., 2019, *Manajemen jasa*. Jakarta:Salemba Empat