



KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALU

Novitasari

Universitas Tadulako (UNTAD)

Aulia Farida

Universitas Tadulako (UNTAD)

Jery Devano

Universitas Tadulako (UNTAD)

Fikra

Universitas Tadulako (UNTAD)

Hj Mustainah

Universitas Tadulako (UNTAD)

Intam Kurnia

Universitas Tadulako (UNTAD)

Dandan Haryono

Universitas Tadulako (UNTAD)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Alamat: Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94148

Korespondensi penulis: vhynovi2@gmail.com

Abstract. *Public service is a service activity carried out by public service providers as an effort to meet public needs and implement the provisions of laws and regulations that make the Palu City Government make public services an important mission in improving the rights of the people of Palu City in accordance with the vision of the city of Palu, namely realizing and determined to improve quality, effectiveness, efficiency, accountability and transparency of public services as mandated by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services through the Investment Office and One-Stop Integrated Services. However, the services provided by DMPMTSP Palu City are still not satisfactory enough and this greatly affects the quality of service at DPMPTSP Palu City whether it is said to be good or not. The purpose of the study is to determine the quality of business licensing services and describe the inhibiting factors and efforts made in improving the quality of services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services in Palu City, Central Sulawesi Province.*

Keywords: *Public Service, Quality of Service, Licensing*

Abstrak. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang membuat Pemerintah kota palu menjadikan Pelayanan publik sebagai misi penting dalam peningkatan hak masyarakat kota palu yang sesuai dengan visi kota palu yaitu mewujudkan dan bertekad untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi pelayanan public sebagaimana amanat Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, pelayanan yang diberikan oleh DMPMTSP Kota Palu masih belum cukup memuaskan dan hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Palu apakah dikatakan baik atau tidak. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan berusaha dan mendeskripsikan faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Kata kunci: pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Perizinan

LATAR BELAKANG

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan, penyelenggara pembangunan serta mengatur dan mengurus masyarakat untuk menciptakan ketentraman, ketertiban, dan untuk mensejahterakan masyarakat. Pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu component yang sangat penting dalam menunjang jalannya pemerintahan yang baik. Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan public tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).²

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi elemen penting dalam menciptakan interaksi positif antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

¹ Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN,. (Yogyakarta , 2010).

² Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, & Ahmad Mutsanir. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. (Jawa Timur: CV. PENERBIT QIARA MEDIA 2019).

Pelayanan Publik, pelayanan ini harus dilaksanakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.³

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Kualitas ini meliputi aspek seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Dalam teori manajemen publik, semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan, yang pada gilirannya dapat menurunkan legitimasi pemerintah di mata masyarakat.⁴

Beberapa faktor dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain: sumber daya manusia (SDM), yang mencakup kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, birokrasi yang rumit, yang dapat mengurangi kecepatan dan efisiensi pelayanan, serta keterbatasan sarana dan prasarana, yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Budaya organisasi yang tidak mendukung orientasi pelayanan juga dapat mengurangi motivasi pegawai untuk memberikan layanan terbaik.⁵

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, beberapa langkah dapat diambil. Pertama, pelatihan dan pengembangan SDM perlu dilakukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai melalui pelatihan berkala. Kedua, simplifikasi proses pelayanan dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dapat mempercepat pelayanan. Ketiga, penerapan teknologi informasi dapat mempermudah akses dan mempercepat pelayanan. Terakhir, menggali masukan dari masyarakat melalui feedback dapat membantu dalam perbaikan layanan.⁶

Pentingnya menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai acuan dalam memberikan pelayanan tidak dapat diabaikan. SPM berfungsi sebagai tolok ukur kinerja yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah. Dengan adanya SPM, instansi dapat lebih mudah mengukur kinerja mereka serta melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala.⁷

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian “ kualitatif ” yaitu suatu penelitian yang tidak dimaksud untuk menguji hipotesis tapi menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi-informasi atau fakta yang ada di lapangan, peneliti menggunakan tiga teknik yaitu observasi, wawancara dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas pelayanan di kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota palu

Kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu merupakan aspek yang sangat penting untuk dianalisis, mengingat peran strategisnya dalam mendukung investasi dan pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Efektivitas mencerminkan sejauh mana DPMPTSP mampu memenuhi kebutuhan pemohon izin dan

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁴ Terry, Teori manajemen publik mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. (2005)

⁵ Zeithaml & BitnerF, aktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. (2000).

⁶ Kotler & Keller, Langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan. (2006)

⁷ Permenpan RB No. 63, Pentingnya Standar Pelayanan Minimum (SPM). (2003).

Kualitas pelayanan di kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota palu

memberikan informasi yang akurat. Efisiensi berhubungan dengan waktu yang diperlukan untuk memproses permohonan, sedangkan kepuasan masyarakat dapat diukur melalui survei atau umpan balik langsung dari pengguna layanan.

PTSP adalah lembaga pemerintah dalam area dinas yang mengurus administrasi pelayanan maksudnya adalah bahwa setiap proses pelayanan itu berada di teknis masing" contoh pengurusan izin usaha apotek, dinas terkaitnya adalah dinas kesehatan maka proses persyaratannya ada di dinas kesehatan setelah proses persyaratannya selesai mereka mengeluarkan rekomendasi izin usaha apotek lalu persyaratan tersebut di kirim ke sistem OSS (aplikasi dinas penanaman modal di bidang pelayanan dan per izinan) lalu di sini di vertifikasi lagi apakah secara teknis sudah memenuhi dan 3 persyaratan dasar sesuai peraturan pemerintah nomor 5 2021 jika sudah ter penuhi maka otomatis kita langsung proses untuk di keluarkan izin nya. Jadi hampir semua per izinan itu tetap ada rekomendasi dari dinas teknis nya.

Namun, DPMPTSP menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Proses birokrasi yang rumit sering kali membuat masyarakat merasa frustrasi, dan keterbatasan sumber daya, seperti pegawai yang kurang terlatih dan fasilitas yang memadai, menghambat efektivitas pelayanan. Selain itu, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi modern dapat memperlambat proses dan mengurangi transparansi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP Kota Palu perlu melakukan beberapa langkah strategis. Mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai akan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan. Selain itu, menyederhanakan proses pengajuan izin dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dapat mempercepat pelayanan. Penggunaan sistem informasi yang efisien juga penting untuk mempermudah pengajuan izin dan interaksi dengan masyarakat.

Dengan demikian, kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Palu sangat berpengaruh terhadap pembangunan dan investasi. Meskipun terdapat tantangan yang harus dihadapi, upaya perbaikan yang terencana dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan. Hal ini akan memungkinkan DPMPTSP untuk lebih baik dalam memenuhi harapan masyarakat dan mendukung visi Pemerintah Kota Palu.⁸

B. Kendala yang dihadapi oleh Kualitas pelayanan di kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota palu

1. Birokrasi yang Rumit: Proses perizinan melibatkan banyak dinas terkait, sehingga dapat memperlambat alur pengajuan izin.
2. Keterbatasan Pengetahuan Masyarakat: Tidak semua pemohon paham tentang prosedur dan aplikasi yang digunakan, sehingga membutuhkan pendampingan.
3. Kemudahan Akses Sistem: Meskipun ada sistem online, sebagian masyarakat masih kesulitan mengakses dan mendaftar melalui aplikasi OSS dan OSIGA.
4. Ketepatan Data: Validasi data pemohon bergantung pada sistem yang ada, dan jika data yang diberikan tidak lengkap atau akurat, proses perizinan dapat terhambat.
5. Keterbatasan Fasilitas: Meskipun ada layanan offline, keterbatasan fasilitas di kantor dapat membatasi kemampuan untuk melayani pemohon secara efektif.

⁸Drs. YabidI M.si, *Wawancara palu 02 Desember 2024 14: 00*

6. Persyaratan yang Rumit: Persyaratan perizinan yang detail dan spesifik, seperti penggunaan titik koordinat, bisa menjadi kendala bagi pemohon yang tidak memiliki akses yang memadai untuk memenuhi syarat tersebut.
7. Proses Verifikasi yang Panjang: Proses verifikasi di OSS dan OSIGA dapat memakan waktu, terutama jika persyaratan tidak terpenuhi.
8. Ketidakpastian Kebijakan: Kebijakan yang sering berubah dapat membingungkan pemohon dan mempengaruhi proses pengajuan izin.

Untuk Mengatasi kendala-kendala ini sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di DPMPTSP Kota Palu, serta memastikan bahwa semua perizinan dilakukan dengan ketepatan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁹

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu sangat penting dalam mendukung investasi dan pelayanan publik. Kualitas tersebut dapat diukur melalui efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Meskipun DPMPTSP berupaya memenuhi kebutuhan pemohon izin melalui proses yang melibatkan dinas teknis dan sistem OSS, berbagai kendala seperti birokrasi yang rumit, keterbatasan pengetahuan masyarakat, dan kurangnya fasilitas mempengaruhi kualitas layanan. Selain itu, tantangan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan proses verifikasi yang panjang juga menjadi hambatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP perlu melakukan pelatihan pegawai, menyederhanakan prosedur pengajuan izin, dan memanfaatkan sistem informasi yang lebih efisien. Dengan melakukan upaya perbaikan yang terencana, DPMPTSP dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan, sehingga lebih mampu memenuhi harapan masyarakat dan mendukung visi Pemerintah Kota Palu. Mengatasi kendala-kendala ini sangat krusial untuk memastikan semua perizinan dilakukan dengan ketepatan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

DPMPTSP perlu mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Penyederhanaan prosedur pengajuan izin sangat penting agar prosesnya lebih cepat dan mudah. Selain itu, peningkatan aksesibilitas sistem OSS dan OSIGA serta penyediaan panduan pengguna akan membantu masyarakat. DPMPTSP juga sebaiknya menyediakan layanan pendampingan untuk membantu pemohon dalam proses pengajuan izin. Perbaikan sarana dan prasarana di kantor akan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi masyarakat. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan dan mengumpulkan umpan balik dari masyarakat juga sangat diperlukan. Konsistensi dalam kebijakan akan mengurangi kebingungan pemohon terkait persyaratan dan prosedur. Terakhir, menggelar program sosialisasi untuk menjelaskan prosedur perizinan kepada masyarakat akan meningkatkan pemahaman mereka.

⁹ Sofyan S.E Wawancara palu 02 Desember 2024 14: 00

DAFTAR REFERENSI

- Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN,. (Yogyakarta , 2010).
- Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, & Ahmad Mutsanir. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. (Jawa Timur: CV. PENERBIT QIARA MEDIA 2019).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Terry, Teori manajemen publik mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. (2005)
- Zeithaml & BitnerF, aktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. (2000).
- Kotler & Keller, Langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan. (2006)
- Permenpan RB No. 63, Pentingnya Standar Pelayanan Minimum (SPM). (2003).