

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SEMARANG**

Dwi Handyan Prasetyo, Drs. Mochammad Mustam, M.S

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

Abstract

"Pro investor" investment into the program in the era of the reign of Joko Widodo to propel the influx of investors, so the Government should have already prepared in terms of services especially services permissions. Problems faced by DPMPTSP Semarang is the lack of human resources. This study aims to describe the quality of service analysis about licensing in DPMPTSP Regency Semarang. Research methods used in this research is descriptive qualitative research methods. The theory being used, namely the principles of quality service according to PERMENPANRB No. 14 Year 2017 which include: requirements, mechanisms, Systems and procedures, the time of completion, cost/rates, product specification type of service, managing competencies, Managing behavior, handling complaints, feedback, and suggestions, and infrastructure. The results showed the quality of service permissions on DPMPTSP Semarang meets nine quality service principles, it is apparent from the community satisfaction received from services provided in DPMPTSP Regency Semarang. Some shortcomings occurred on the principle of quality service burupa lack of socialization, the procedure is less effective and efficient for the employees, the lack of human resources, and a lack of infrastructure and facilities for employees in DPMPTSP Regency Semarang. Recommendations, the need for dissemination of dissemination to the Community requirements, simplification of the procedure of licensing for Ministry employees, the addition of a clerk at DPMPTSP Semarang, and renewal of infrastructure and facilities for the employees in the DPMPTSP Regency Semarang.

Keywords: quality of service, Dissemination, procedures, human resources and infrastructur

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi masyarakat yang semakin hari mengalami perubahan dan perkembangan menuntut adanya perubahan yang juga terjadi pada sistem pemerintahan yang berlangsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, seperti halnya pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas investasi atau penanaman modal/perizinan. Dinamika kehidupan yang berkembang inilah yang kemudian direspon oleh pemerintahan di era Presiden Joko Widodo dengan menciptakan iklim investasi “pro investor” yaitu dimana pemerintah melakukan perbaikan atas pelayanan penanaman modal/perizinan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan partisipasi masyarakat agar mau berinvestasi di daerahnya masing-masing.

Keberjalanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan

penanaman modal/perizinan di daerah masih banyak menemui masalah.

Kabupaten Semarang memiliki peraturan daerah no 19 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Semarang sebagai wujud untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin banyak. Perda yang tertuang dalam Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Semarang merupakan satu upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Semarang untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pembangunan daerah dan pelayanan publik. Wujud keseriusan Kabupaten Semarang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik bukan sekedar hanya pada peraturan daerah tapi upaya dalam pemberian pelayanan juga diwujudkan dengan membentuk Kantor Pelayanan

Perizinan Terpadu (KPPT) yang berdiri pada tanggal 1 Januari 2009 untuk memenuhi kebutuhan daerah dan menjalankan kewajiban yang tertuang dalam peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu, dengan harapan keberadaannya mampu memotivasi dan mendorong masyarakat lokal maupun luar untuk turut serta berinvestasi dan memaksimalkan potensi yang dimiliki Kabupaten Semarang sebagai kawasan industri.

Kabupaten Semarang sendiri memiliki lima kawasan industri yaitu Kawasan Industri Bawen (KIBA), *Industrial Estates Pringapus*, Kawasan Industri Tenganan, Kawasan Industri Susukan, dan Kawasan Industri Kaliwungu. Asumsi yang kemudian berkembang dengan adanya kantor ini adalah peningkatan kualitas pelayanan perizinan sebagai jawaban dari kebutuhan masyarakat atas penanaman modal/perizinan, dimana jika izin dapat diurus dengan mudah maka masyarakat juga akan terdorong untuk berinvestasi di Kabupaten Semarang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang juga wajib memberikan pelayanan penanaman modal / perizinan yang maksimal kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan perizinannya agar iklim investasi “pro investor” dapat terjaga.

Partisipasi masyarakat untuk mengurus perizinan di Kabupaten Semarang cukup tinggi, pada tahun 2015 pemohon pelayanan perizinan di Kabupaten Semarang mencapai 3541 pemohon perizinan, tahun 2016 mencapai angka 3254 pemohon perizinan, dan pada tahun 2017 mencapai 1574 pemohon perizinan. Partisipasi masyarakat yang cukup tinggi ini belum diimbangi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

Permasalahan yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Semarang yaitu kurangnya sumber daya manusia di DPMPTSP Kabupaten Semarang yang kurang secara kuantitas yaitu berjumlah 27 orang pegawai dan harus melayani dengan cakupan seluruh Kabupaten

Semarang. Kurangnya pegawai pada dinas berdampak pada keterlambatan penyelesaian berkas perizinan apalagi jika terjadi penumpukan berkas pemohon perizinan yang belum diolah. Proses pelayanan perizinan akan semakin lama, disamping dengan jumlah pegawai yang hanya 27 orang terdapat beberapa jenis perizinan yang memerlukan kunjungan lapangan. Permasalahan yang terjadi membuat peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang**”.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan analisis kualitas pelayanan perizinan pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Publik

Menurut *Felix A. Nigro* dan *Lloyd G Nigro*, administrasi publik adalah suatu kerja sama dalam lingkungan pemerintahan. Meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintahan, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan. (Syafie. 2010:24)

Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan - kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak

terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

2. Manajemen Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh *Gibson, Donelly* dan *Ivancevich* dalam Ratminto dengan bukunya *Manajemen Pelayanan* (2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.”

Menurut Ratminto (2005) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai berikut:

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan.”

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas - aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.” (Ratminto 2005).

Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas - aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas..

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk

kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sembilan prinsip kualitas pelayanan publik yang diatur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, kesembilan prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelayanan
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

4. Perizinan

N.M.Spelt dan *J.B.J.M A ten Berge* dalam buku *Ridwan H.R* yang berjudul *Hukum Administrasi Negara* membagi pengertian izin dalam arti luas dan sempit, yaitu sebagai berikut (Ridwan, 2006;208);

“izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi . Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku warga”

Arti luas Izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut dikenakan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya.(Ridwan, 2006)

Izin dalam arti sempit adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan, izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Tujuannya ialah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun di mana ia menginginkan dapat

melakukan pengawasan sekedarya.
(Ridwan, 2006)

Perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang lebih kepada lisensi. Lisensi (seperti kata Ateng) merupakan sebuah izin yang diberikan oleh pemerintah kepada seseorang atau kelompok untuk menjalankan perusahaan/usahanya.

5. Fenomena Penelitian

Fenomena yang akan diteliti menggunakan sembilan prinsip kualitas pelayanan publik berikut:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelayanan
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

HASIL PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

1. Persyaratan

Persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dinilai sudah mudah dipenuhi oleh masyarakat. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang terbilang tidak terlalu banyak, rata-rata hanya 8-10 syarat jika ingin mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Semarang, dengan persyaratan yang tidak terlalu banyak, membuat masyarakat dapat dengan mudah untuk memenuhinya.

Usaha yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tentang persyaratan-persyaratan perizinan dilakukan dengan cara menyebarkan from-from persyaratan di kantor-kantor kecamatan di

Kabupaten Semarang, mencantumkan persyaratan-persyaratan perizinan di *website* dinas yang dapat diakses di <http://dpmptsp.semarangkab.go.id/>, dan masyarakat dapat menanyakan persyaratan-persyaratan dengan menghubungi telepon DPMPTSP Kabupaten Semarang. Usaha yang dilakukan dinas tersebut adalah wujud (*tangible*) berupa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam bentuk kemudahan akses. Namun, kurangnya sosialisasi tentang penyebarluasan informasi kemudahan akses tersebut kepada masyarakat membuat masyarakat tidak mengetahui akses-akses yang telah diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang, hal ini berdampak pada masih adanya masyarakat yang datang ke dinas hanya untuk menanyakan tentang persyaratan pembuatan izin.

Kesimpulan terkait indikator persyaratan ini adalah bahwa persyaratan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Semarang telah mudah untuk dipenuhi dan diikuti oleh masyarakat, penyebarluasan

informasi tentang persyaratan-persyaratan dan kemudahan akses juga telah dilakukan/disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang apabila dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan publik *Tangible* (Wujud) milik Zeithaml, Berry, dan Parasuraman DPMPTSP Kabupaten Semarang telah memenuhinya, tetapi secara teknis pelaksanaan masih kurang dalam sosialisasi.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang telah memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan/masyarakat, dimana dalam prosedur yang telah ditetapkan masyarakat hanya cukup datang 2 kali ke DPMPTSP Kabupaten Semarang. Masyarakat hanya datang untuk mendaftar, kemudian datang kembali untuk mengambil surat izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang. Tetapi prosedur prosedur yang telah

ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang mengalami kendala untuk pemberi pelayanan/pegawai, kendala yang dihadapi adalah pada surat rekomendasi dari dinas terkait, dimana jika surat rekomendasi dari dinas terkait belum terbit maka proses penerbitan surat izin yang ditangani oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Semarang belum bisa diproses lebih lanjut dan surat izin akhirnya belum bisa diterbitkan atau prosesnya tersendat, hal ini terkadang mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam penerbitan izin yang sedang diproses oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang, itu artinya prosedur masih belum efektif dan efisien untuk pegawai/pemberi pelayanan.

Kesimpulan terkait indikator Sistem, mekanisme, dan prosedur ini adalah bahwa prosedur yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang telah mudah dilaksanakan oleh penerima pelayanan/masyarakat, hal ini tentunya memberikan kesan positif

dari masyarakat kepada DPMPTSP Kabupaten Semarang, akan tetapi prosedur yang dilaksanakan dari segi pemberi pelayanan/pegawai DPMPTSP Kabupaten Semarang masih kurang efektif dan efisien dikarenakan koordinasi dengan dinas terkait untuk masalah surat rekomendasinya.

3. Waktu Penyelesaian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Semarang menetapkan jangka waktu untuk penyelesaian berkas perizinan dari pendaftaran sampai terbitnya izin yaitu 7 hari untuk izin tanpa kunjungan lapangan, dan 14 hari untuk izin yang membutuhkan kunjungan lapangan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang telah dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini terbukti dari pengakuan informan yang telah diwawancarai oleh peneliti, bahwa informan telah puas dengan waktu penyelesaian proses perizinan yang telah diurusnya. Artinya Dinas Penanaman Modal dan

Pelayana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang telah memenuhi dimensi *Reliability* (Keandalan) menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman diatas.

Kesimpulan terkait indikator waktu penyelesaian adalah masyarakat merasa puas dengan waktu penyelesaian yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

4. Biaya/Tarif

Biaya/ tarif yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang untuk pelayanan perizinan sebagian besar sudah digratiskan, ada beberapa izin yang dikenakan biaya, yaitu surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP MKB), Izin Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Pemakaman, dan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA). Untuk pelaksanaannya sendiri, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupten

Semarang menjamin bahwa izin yang sudah ditetapkan gratis tidak ada biaya tambahan yang dikenakan pada saat pelayanan perizinan berlangsung. Masyarakat yang pernah mengurus perizinan merasa puas dengan jaminan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang telah berjalan dengan baik, hal ini tentunya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada DPMPTSP Kabupaten Semarang karena tidak ada praktek KKN/pungli di jajaran pegawai DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Kesimpulan terkait indikator biaya/tarif ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang telah menetapkan biaya yang sesuai dengan harapan masyarakat dengan menggratiskan sebagian besar pelayanan perizinan dan telah berhasil memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik berupa jaminan (*Assurance*) biaya/tarif dengan tidak adanya biaya tambahan dan praktek KKN/pungli pada saat proses pelayanan perizinan kepada masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten adalah surat izin usaha, dimana surat izin usaha tersebut adalah sebuah lisensi dari pemerintah kepada perseorangan atau perusahaan untuk menjalankan usahanya atau peusahaannya. Produk pelayanan berupa surat izin usaha ini sudah dijamin sah karena dikeluarkan oleh dinas yang sudah diberi kewenangan untuk mengurus pelayanan perizinan. Masyarakat yang pernah mengurus perizinan merasa puas dengan produk yang diterima yaitu berupa surat izin usaha yang sah karena dapat digunakan untuk menjalankan dan mengembangkan usahanya contohnya surat izin usaha yang dikeluarkan DPMPTSP Kabupaten Semarang dapat digunakan sebagai salah satu syarat untuk mengurus pinjaman modal usaha yang sedang dikembangkan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa produk pelayanan yang dikeluarkan oleh

DPMPTSP Kabupaten Semarang adalah produk yang sah.

Kesimpulan terkait indikator produk spesifikasi jenis pelayanan adalah bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang telah memberikan produk pelayanan berupa surat izin usaha yang sah kepada masyarakat dan surat izin tersebut dapat digunakan untuk menjalankan dan mengembangkan usaha yang dijalankan oleh masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dari segi kompetensi pelaksana telah memiliki sumber daya manusia yang profesional, hal ini ditunjukkan dengan telah dikirimnya para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang untuk mengikuti pelatihan-pelatihan di tingkat lokal maupun nasional. Selain itu tanggapan positif yang diberikan oleh masyarakat tentang kompetensi pelaksana menunjukkan

bahwa kompetensi pelaksana yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang sudah baik. Namun dari informasi yang didapat peneliti, untuk kuantitas pelaksana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang masih sangat kurang dimana dinas hanya memiliki sekitar 27 pegawai, dari survey ABK (analisis beban kerja) menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Semarang membutuhkan tambahan pegawai sekitar 24 sampai 27 pegawai, kurangnya kuantitas pegawai ini berakibat pada menurunnya performa dinas, yang seharusnya proses pelayanan bisa dilakukan lebih cepat, akhirnya pelayanan yang dilakukan menjadi lambat, tentunya hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

Kesimpulan terkait kompetensi pelaksana ini adalah bahwa pelaksana/pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Semarang secara kualitas sudah memiliki pegawai yang profesional dan kompeten dimana jika dikaitkan dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yaitu dimensi *Reliability* (Keandalan) DPMPTSP Kabupaten Semarang telah memenuhinya. Namun terdapat masalah mengenai kuantitas pegawai, pegawai di dinas masih kurang banyak dimana dinas hanya memiliki 27 pegawai sedangkan cakupan pelayanannya mencakup 19 kecamatan di Kabupaten Semarang, hal ini berpengaruh terhadap kecepatan proses pelayanan, dimana proses yang harusnya bisa lebih cepat menjadi lebih lambat.

7. Perilaku Pelaksana

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dilihat dari segi perilaku pelaksana telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal ini ditunjukkan dari kedisiplinan pegawai, keramahan pegawai, dan kesopanan pegawainya sehingga menimbulkan respon yang baik pula kepada masyarakat yang

pernah mengurus izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Penjaminan pelayanan yang ramah dan sopan sudah diautur oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang dengan mengeluarkan maklumat pelayanan, dimana maklumat pelayanan tersebut wajib diikuti oleh semua pegawai di DPMPTSP Kabupaten Semarang, hal ini berdampak pada bagusnya perilaku pegawai dalam melayani masyarakat karena sudah diwajibkan oleh dinas.

Kesimpulan terkait indikator perilaku pelaksana ini adalah bahwa perilaku pelaksana /pegawai di DPMPTSP Kabupaten Semarang telah baik. Baik disini diartikan bahwa dalam melayani masyarakat, pegawai sudah memberikan pelayanan yang sopan, senyum, dan ramah, hal ini tentunya akan berdampak pada terpenuhinya kepuasan masyarakat. Jika dikaitkan dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yaitu dimensi *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), DPMPTSP Kabupaten

semarang telah memenuhinya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya maklumat pelayanan dimana maklumat pelayanan tersebut adalah sebagai jaminan kepada masyarakat untuk melayani dengan sopan, senyum, dan ramah.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang sudah memiliki prosedur tersendiri. Dengan adanya prosedur penanganan pengaduan ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Semarang sudah melaksanakan dengan baik proses penanganan pengaduan untuk masyarakat. Bukan hanya itu, untuk proses penanganan pengaduan juga langsung dibawahi oleh sub bidang tersendiri yaitu Sub Bidang Pengawasan dan Pengendalian. Sub bidang ini yang akan mengurus tentang laporan pengaduan, masukan, dan saran yang masuk ke DPMPTSP Kabupaten Semarang dan menanganinya. Hal ini

menunjukkan bahwa penanganan pengaduan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Semarang telah berjalan dengan baik.

Kesimpulan terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan ini adalah bahwa DPMPTSP Kabupaten Semarang telah melakukan penanganan pengaduan dengan baik, dimana ini dibuktikan dengan adanya prosedur dan tersendiri untuk mengurus penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Jika dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), dengan adanya prosedur dan sub bidang tersendiri yang menangani pengaduan, maka dimensi tersebut sudah dipenuhi oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang sebagai bentuk tanggapan atas pengaduan, saran, dan masukan.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang sudah cukup lengkap untuk penerima pelayanan/masyarakat, hal ini

ditunjukkan dengan adanya fasilitas tempat parkir yang luas, toilet, musholla, ruang tunggu yang luas dan nyaman serta dilengkapi AC, dan adanya ruang pelayanan pengaduan tersendiri. Hal ini memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan/masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang kepada masyarakat.

Namun sarana dan prasarana untuk pemberi pelayanan/pegawai sendiri masih ada kekurangan, dimana kekurangan tersebut adalah pada perawatan sarana dan prasarana dan pembaruan sarana dan prasarana. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya beberapa komputer untuk pegawai yang sudah tua dan perlu diganti, kecepatan internet dinas yang masih lemot, dan mobil kendaraan dinas yang digunakan untuk survey lokasi sudah tidak layak pakai. Hal ini mengakibatkan terjadinya penurunan performa dalam proses pelayanan perizinan dikarenakan fasilitas untuk pegawai masih kurang terpenuhi.

Kesimpulan terkait sarana dan prasarana ini adalah bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dilihat dari salah satu dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yaitu dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) telah memberikan pelayanan yang baik dari segi sarana dan prasarana untuk penerima pelayanan/masyarakat dengan adanya fasilitas parkir, toilet, musholla, ruang tunggu yang nyaman, dan ruang pengaduan. Namun sarana dan prasarana untuk pemberi pelayanan/pegawai masih belum terpenuhi dengan masih adanya komputer yang tua, internet yang lemot, dan kendaraan operasional dinas yang sudah tidak layak pakai.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan keseluruhan terkait sembilan prinsip kualitas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 adalah bahwa dari indikator persyaratan sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan persyaratan mudah untuk dipenuhi dan diikuti oleh masyarakat, penyebarluasan informasi tentang persyaratan-persyaratan dan kemudahan akses juga telah dilakukan/disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang, kekurangannya hanya pada sosialisasi kepada masyarakat tentang informasi penyebarluasan informasi persyaratan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Indikator Sistem, mekanisme, dan prosedur sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, dengan mudah dilaksanakannya prosedur oleh penerima pelayanan/masyarakat, kekurangan terjadi pada prosedur yang dilaksanakan dari segi pemberi pelayanan/pegawai DPMPTSP Kabupaten Semarang masih kurang efektif dan efisien dikarenakan koordinasi dengan dinas terkait

untuk masalah surat rekomendasinya.

Indikator waktu penyelesaian sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, masyarakat merasa puas dengan waktu penyelesaian yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

Indikator Biaya/tarif sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, biaya yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang telah sesuai dengan keinginan masyarakat. Tidak adanya praktek KKN/pungli dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Semarang telah menambah baik prinsip kualitas pelayanan dalam indikator Biaya/tarif.

Indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, dimana produk yang diterima berupa surat terbit izin sudah diterima dengan sah kepada masyarakat dan dapat digunakan untuk kegiatan usaha masyarakat.

Indikator Kompetensi Pelaksana sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTASP Kabupaten Semarang yang profesional dan kompeten. Kekurangan terjadi pada jumlah/kuantitas pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Semarang dimana menurut ABK (Analisis Beban Kerja) DPMPTSP Kabupaten Semarang perlu penambahan pegawai sekitar 24 sampai 27 orang.

Indikator Perilaku Pelaksana sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, perilaku pegawai/pelaksana dalam melayani masyarakat sudah dinilai baik oleh masyarakat dikarenakan perilaku pegawai/pelaksana dalam melayani sudah sopan, senyum, dan ramah.

Indikator Pengaduan, saran, dan masukan sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Semarang telah memiliki prosedur pelayanan pengaduan dan memiliki sub bidang kusus yang menangani pengaduan, saran, dan masukan yaitu Sub Bidang Pengawasan dan Pengendalian.

Indikator Sarana dan Prasarana sudah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik, penerima pelayanan/masyarakat sudah menilai baik fasilitas/sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang untuk penerima pelayanan/masyarakat dengan adanya tempat parkir yang luas, toilet, musholla, ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, serta ruang khusus pengaduan. Kekurangan terjadi pada kesediaan sarana dan prasarana untuk pemberi pelayanan/pegawai dimana masih ada komputer yang sudah tua dan perlu diganti, jaringan internet yang masih lemot, dan kendaraan operasional untuk survey lokasi yang sudah tidak layak pakai.

Kekurangan-kekurangan dalam prinsip kualitas pelayanan publik terjadi pada indikator persyaratan yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang penyebaran informasi persyaratan pelayanan perizinan, indikator Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu prosedur yang dijalankan oleh pemberi pelayanan/pegawai masih

kurang efektif dan efisien dengan adanya surat rekomendasi dari dinas terkait, indikator kompetensi pelaksana yaitu kurangnya pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Semarang, dan indikator sarana dan prasarana yaitu kurangnya pembaruan dan perawatan untuk sarana dan prasarana untuk pemberi pelayanan/pegawai dimana komputer yang digunakan sudah tua, internet yang digunakan pegawai lemot, dan kendaraan operasional yang sudah tidak layak pakai.

B. Saran

1. Indikator Persyaratan : Perlu adanya sosialisasi dari DPMPTSP Kabupaten Semarang tentang penyebaran informasi persyaratan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang lebih intens agar masyarakat mengetahui informasi tentang penyebaran persyaratan-persyaratan pelayanan perizinan.
2. Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur : Perlu adanya penyederhanaan prosedur untuk

pemberi pelayanan agar prosedur yang dilaksanakan lebih efektif dan efisien.

3. Indikator Kompetensi Pelaksana : Perlu adanya penambahan pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Semarang agar pelayanan yang dilaksanakan lebih cepat, dan mudah untuk pemberi pelayanan.
4. Indikator Sarana dan Prasarana : Perlu adanya pembaruan untuk komputer dan jaringan internet dan perawatan untuk kendaraan operasional dinas untuk mengikuti kebutuhan dan perkembangan zaman agar lebih mendukung kinerja para pegawai pelaksana pelayanan perizinan.

DAFTAR ISI

Buku :

Kurniawan, Luthfie. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Jakarta : Malang Corporation Watch (MCW) Malang dan Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi (YAPPIKA).

Syafi'i, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitati Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta Bandung.

HR, Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : PT Raja Grafindo.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Peraturan :

PERMENPANRB Nomor. 14 Tahun 2017.

Undang-undang No 32 tahun 2004.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008.

Peraturan daerah Kabupaten Semarang no 19 tahun 2008.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009.

Peraturan daerah Kabupaten Semarang nomor 8 tahun 2013.

Jurnal :

1. Larasati, Endang. "Inovasi Pelayanan Perizinan di

- Kabupaten Kudus”.
(https://www.researchgate.net/publication/305632691_Public_Service_Innovation_of_Licensing_Process_in_Kudus_District) di unduh pada tanggal 11 Januari 2018 pukul 19.24 WIB.
2. Larasati, Endang. “Akuntabilitas dalam New Public Service Paradigm di Indonesia”. (<http://eprints.undip.ac.id/41091/>) di unduh pada tanggal 11 Januari 2018 pukul 20.15 WIB.
 3. Lestari, Hesti. “Analisis Kualitas Pelayanan Perijinan di BPPPT (Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu) Kabupaten Pekalongan”. (<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/ilmusos/article/view/12759>) di unduh pada tanggal 10 Juni 2018 pukul 18.20 WIB.
 4. Prinindita, Pricilla Ritzky. “Analisis Pelayanan Perizinan Ekspor dan Impor di Unit Pelayanan Perdagangan (UPP) Luar Negeri Departemen Perdagangan”. (<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20312887-SLuna%20Destiana.pdf>) di unduh pada tanggal 10 Juni 2018 pukul 20.15 WIB.
 5. Permatasari, Yohana Citra. “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto”. (<http://www.digilib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-127613.pdf>) di unduh pada tanggal 10 Juni 2018 pukul 23.20 WIB.