

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PATI

Feny Handayani, Nina Widowati, Maesaroh

fenyhandayani99@gmail.com, ninawidowati.fisip@gmail.com, maesarohundip@yahoo.co.id



Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Pati Regency support economic growth through business license services. However in the service process, there are problems such as unfulfilled infrastructure facilities, lack of clarity information provided, and not optimal handling of complaints and suggestions. The purpose of this study was analyze the quality of business license services at DPMPTSP Pati Regency, and identify it's inhibiting factors. This study uses qualitative descriptive method. Based on the research results, in tangible dimension there are unfulfilled infrastructure and lack of officer discipline. In reliability dimension, service standards haven't been updated and lack of staff capability. In responsiveness dimension, the complaint handling mechanism is less than optimal. In assurance dimension, timeliness, cost, and legality of licence have been guaranteed. In empathy dimension, the agency's interest has a higher bargaining position than the applicant's interest. There are inhibiting factors such as awareness factors, rules, organization, income, competency and service infrastructure factors. It can be concluded that the services provided by DPMPTSP Pati Regency do not have problems that occur in assurance dimension, but there are problems encountered in tangible, reliability, responsiveness, and empathy dimensions with the least problems in industrial business license service.

Keywords : *Service quality, business license, service process, OSS.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini telah menjadi suatu hal yang harus diberikan demi memenuhi kompleksnya kebutuhan yang dirasakan oleh setiap masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan tidak terbatas

pada pelayanan oleh pemerintah pusat, tetapi juga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah, badan usaha milik negara dan daerah, serta institusi lainnya (Dwiyanto, 2018:22). Sawir (2020:18) menyampaikan bahwa pemerintahan yang baik akan selalu

memberi ruang aspirasi mengenai kemauan masyarakat, menjunjung keadilan dalam pelayanan, serta mengarahkan perwujudan kesejahteraan sosial ekonomi dengan cara yang terbaik.

Sehubungan dengan itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati menjadi suatu instansi yang menyediakan pelayanan perizinan berusaha sebagai suatu bentuk dukungan dan kemudahan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat, tidak terkecuali kepada usaha kecil dan menengah (UKM) serta usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), mengingat perizinan yang telah diterbitkan merupakan payung hukum pada kegiatan ekonomi dan menjadi suatu bukti legalitas usaha yang dapat dijalankan oleh masyarakat.

Namun dalam proses pemberian pelayanan izin usaha masih terdapat beberapa permasalahan yaitu adanya pembatasan-pembatasan di masa pandemi Covid-19 untuk melakukan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) yang menyebabkan jumlah komputer pelayanan tidak dioperasikan secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, sehingga antrian dalam pelayanan menjadi panjang.

Selain itu, tidak tersedia informasi yang jelas terkait rincian persyaratan perizinan yang harus dipenuhi beserta data-data kegiatan usaha yang perlu dituliskan pada saat mengajukan permohonan izin usaha. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati juga belum dilaksanakan secara optimal.

Penelitian yang dilakukan hanya mencakup 5 izin usaha yaitu Izin Pangan Industri Rumah Tangga, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, dan Izin Apotek. Diambilnya pilihan ini didasarkan atas pertimbangan mengingat hanya terdapat usaha-usaha tertentu yang memungkinkan untuk didirikan di masa pandemi Covid-19 karena tidak semua jenis usaha memiliki peluang yang sama untuk menarik minat masyarakat di masa pandemi ini.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu menganalisis kualitas pelayanan izin usaha pada DPMPTSP Kabupaten Pati melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan izin usaha.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Hardiansyah, 2018:36), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang

memiliki keterkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kemudian Nurdin (2019: 16) menyatakan bahwa apabila layanan yang diterima dapat sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka pelayanan tersebut bisa dianggap merupakan kualitas pelayanan yang ideal, kemudian apabila pelayanan yang diterima ternyata berada di bawah harapan pelanggan, maka akan dipersepsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut buruk.

Dalam menganalisis kualitas pelayanan, terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2018:41-42) yang terdiri dari dimensi *tangible* terkait ketersediaan fasilitas dan penampilan, *reliability* terkait kemampuan petugas pelayanan dengan memberikan pelayanan dengan tepat, *responsiveness* terkait kemauan petugas pelayanan untuk memberi bantuan kepada pelanggan, *assurance* terkait penyampaian jaminan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dan *empathy* terkait pemberian perhatian individual kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara,

observasi dan dokumentasi. Metode penentuan informan yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*, dimana teknik ini dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk memenuhi tujuan penelitian.

Kriteria yang ditetapkan yaitu pemohon yang mengajukan permohonan lima izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Pati, yaitu izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek, serta pegawai DPMPTSP Kabupaten Pati yang memahami dan terlibat dalam proses permohonan izin usaha sehingga dapat memberi informasi terkait izin usaha berdasarkan regulasi yang ditetapkan. Analisis data dilakukan melalui tahapan menurut Miles dan Huberman (dalam Anggito & Setiawan, 2018:187-188), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan yang diberikan pada layanan Izin Pangan Industri Rumah Tangga, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, dan Izin Apotek oleh DPMPTSP Kabupaten Pati

dapat dijelaskan melalui lima dimensi menurut Zeithaml et al. sebagai berikut.

Tangible (bukti fisik)

Berdasarkan pendapat dari Zeithaml (dalam Mulyawan, 2016:11), ketampakan fisik dapat diartikan berdasar kasat mata bahwa pelayanan dapat dipersepsikan oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat memiliki perasaan senang dengan lingkungan fisik yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, dalam memandang ketampakan fisik tidak hanya dilihat dari lingkungan yang mendukung proses pelayanan, akan tetapi dapat meliputi penampilan pegawai yang menunjukkan kesiapannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*ready for use*).

Pada dimensi *tangible* ini, pemohon izin usaha industri merasakan terpenuhinya keseluruhan aspek pada dimensi *tangible*, berbeda dengan pemohon dari 4 izin lain yang mengungkapkan adanya permasalahan dalam proses pelayanan yaitu izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

DPMPTSP Kabupaten Pati telah menyediakan sarana prasarana yang memberi kenyamanan dan kemudahan kepada pemohon dalam mengakses pelayanan yang diinginkan dengan didukung oleh berbagai

fasilitas yang ada di dalamnya. DPMPTSP Terdapat komputer dan printer pelayanan, ruang pelayanan dengan tata ruang yang baik dan dilengkapi dengan AC serta sistem antrian panggilan, terdapat kantin kejujuran yang menyediakan air mineral dan *snack*, terdapat tempat bermain anak, akses untuk disabilitas, toilet, dan parkir yang memadai. Selain itu, dilengkapi juga dengan sistem pemesanan antrian *online* agar pemohon tidak terlalu menunggu lama di ruang pelayanan.

Kemudian dari aspek penampilan petugas pelayanan telah terlihat rapi, mengenakan seragam sesuai jadwal, dan telah menggunakan atribut dengan lengkap serta tetap mematuhi protokol kesehatan. Kedisiplinan petugas pelayanan juga telah ditunjukkan dari jam kedatangan di kantor dengan didukung adanya *fingerprint* yang dapat merekam presensi pegawai, serta disiplin pada saat proses pelayanan berlangsung hingga pelayanan kepada pemohon selesai.

Namun pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum optimal karena masih ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut antara lain belum disediakannya keterbukaan informasi oleh DPMPTSP Kabupaten Pati yang berisi rincian persyaratan yang harus dipenuhi

pemohon, kurangnya disiplin petugas pelayanan dalam memulai jam pelayanan, dan petugas pelayanan mengenakan sandal di tengah jam pelayanan berlangsung. Selain permasalahan tersebut, masih terdapat harapan-harapan lain dari pemohon yang belum terpenuhi seperti perbaikan AC karena dirasa kurang dingin, pengoptimalan pemanfaatan aplikasi Peduli Lindungi, dan penyediaan tambahan layar komputer agar pemohon dapat melihat proses perizinan secara langsung. Disini ditemukan juga bahwa sarana bagi pemohon untuk dapat memahami proses permohonan izin usaha masih minim. Jumlah petugas pelayanan beserta komputer, printer, dan *scanner* juga belum mencukupi kebutuhan banyaknya jumlah pemohon.

Selain itu pada dimensi *tangible* ini, ditemukan fakta bahwa penampilan petugas pelayanan juga dapat diabaikan oleh pemohon apabila terdapat permasalahan lain yang dihadapi oleh pemohon, sehingga pemohon tidak memperhatikan penampilan petugas karena terfokus pada masalah yang lebih penting untuk diselesaikan.

Reliability (keandalan)

Berdasarkan pendapat dari Mulyawan (2016:61), kesempurnaan suatu pelayanan dapat dinyatakan memiliki kualitas yang baik apabila didukung dengan

kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan bertanggung jawab, sehingga waktu yang dijanjikan untuk melakukan layanan dapat dirasa semakin efisien dan efektif bagi penerima layanan. Sehingga dengan itu, agar akurasi layanan dapat memuaskan penerima layanan, maka dibutuhkan adanya keandalan (*reliability*) di dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Pelayanan pada izin usaha jasa konstruksi dan izin usaha perdagangan menunjukkan terpenuhinya aspek pada dimensi *reliability*, dan masih terdapat permasalahan dalam proses pelayanan tiga izin lain yaitu pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha industri, dan izin apotek.

DPMPTSP Kabupaten Pati telah menunjukkan keandalan melalui proses pelayanan yang dilakukan dengan segera, memberi pelayanan dengan kemahiran dalam mengoperasikan dan menggunakan alat bantu pelayanan, serta memproses izin dengan kecermatan yang baik yang dibuktikan dari terlaksananya proses pelayanan hingga izin tersebut berhasil diterbitkan.

Tetapi pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum optimal karena masih ditemukan beberapa permasalahan pada

dimensi *reliability* (keandalan) ini. Permasalahan tersebut terlihat pada kurangnya kejelasan terkait standar pelayanan yang diterapkan pada proses pelayanan yang disebabkan karena belum ada tindak lanjut dari DPMPTSP Kabupaten Pati untuk melakukan pembaharuan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan dalam proses pelayanan.

Selain itu, di satu waktu petugas pelayanan pernah melakukan kesalahan input tahun kelahiran pemohon ke dalam sistem OSS yang langsung direspons oleh sistem dengan mengeluarkan notifikasi salah input data. Petugas pelayanan juga belum sepenuhnya memahami sistem karena kurangnya tindak lanjut koordinasi antara petugas pelayanan dengan pegawai teknis yang telah mengikuti pelatihan dan memiliki akses khusus di OSS.

Responsiveness (ketanggapan)

Menurut Sellang et al. (2019:105), pelayanan publik yang responsif dapat diartikan sebagai suatu kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun kebutuhan yang didasarkan atas adanya prioritas dan mengembangkannya dengan menerapkannya ke dalam berbagai program pelayanan.

Pemohon izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, dan izin usaha industri merasakan terpenuhinya keseluruhan aspek pada dimensi *responsiveness* ini. Tetapi pada izin usaha perdagangan dan izin apotek masih memiliki permasalahan.

Dalam memberikan pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek, DPMPTSP Kabupaten Pati telah melayani para pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan ramah, merespons masalah dan keluhan pemohon, menunjukkan sikap cepat tanggapnya dengan langsung melayani dan memproses permohonan izin usaha, serta dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Dalam menanggapi diperlukannya keterbukaan publik, DPMPTSP Kabupaten Pati juga telah menyediakan kotak aduan dan kontak aduan bagi pemohon yang ingin menyampaikan keluhannya. Dengan begitu, dalam pemberian pelayanan dapat membuktikan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan ketanggapan atau responsivitasnya karena permasalahan pemohon telah berusaha untuk diatasi dengan respons yang baik dan terdapat tindak lanjut untuk menyampaikan masalah ke pusat.

Namun pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum optimal karena masih ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut antara lain tidak diberikannya sapaan kepada pemohon di awal pelayanan, tidak dilayaninya penjelasan melalui telepon dari pemilik usaha atau orang yang lebih memahami usaha tersebut, kurangnya layanan di loket untuk menuliskan keluhan pemohon, belum optimalnya pengelolaan penanganan karena terkadang penanganan pengaduan dan *feedback* masih diatasi dengan lambat, serta belum dimanfaatkannya data dan informasi secara optimal dari berbagai aduan maupun saran sebagai tindak lanjut perbaikan nyata pelayanan dan janji perbaikan pelayanan.

Assurance (jaminan)

Menurut Mulyawan (2016:231), *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan.

Keseluruhan aspek pada dimensi *assurance* telah terpenuhi pada lima pelayanan izin usaha, yaitu pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

DPMPTSP Kabupaten Pati telah memberikan jaminan ketepatan waktu dengan dimilikinya standar pelayanan yang telah dilaksanakan sesuai waktu yang ditetapkan, telah menunjukkan kejujurannya dimana pemohon tidak perlu mengeluarkan biaya untuk keperluan penerbitan izin usaha, dan membuktikan adanya legalitas melalui penerbitan lembar izin pada laman resmi OSS milik Kementerian Investasi/BKPM yang telah tertera barcode khusus, dan DPMPTSP Kabupaten Pati sebagai pihak pemberi layanan juga merupakan instansi resmi di daerah.

Hal ini membuktikan bahwa telah terdapat jaminan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dan tidak menimbulkan keraguan serta minim risiko yang dapat ditimbulkan karena telah tersedia jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, serta izin usaha yang diterbitkan menunjukkan bukti legalitas yang dapat dipercaya dan tidak diperlukannya biaya sepeserpun yang harus dibayar oleh pemohon di DPMPTSP Kabupaten Pati.

Empathy (empati)

Menurut Rasyid (dalam Taufiqurokhman, 2018:73), aparat yang bersahabat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya, sehingga pelayanan yang

diberikan dengan menunjukkan sikap dan kepedulian pemerintah dalam melayani akan melahirkan respek masyarakat terhadap pemerintah. Taufiqurokhman (2018:94) juga menyatakan bahwa setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari, sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam dimensi *empathy* ini, tidak ada permasalahan yang diungkapkan oleh para pemohon sebagai informan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek, tetapi masih ditemukan permasalahan lain yang terjadi dalam proses pelayanan.

DPMPTSP Kabupaten Pati telah memberikan pelayanan dengan baik melalui sikap menghargai pemohon seperti ramah, sopan, sabar, memberi penjelasan yang baik dan dapat diterima, serta menjawab setiap pertanyaan dari pemohon. Pelayanan yang diberikan juga telah menunjukkan keadilan atau tidak membedakan antar pemohon. Petugas pelayanan juga menunjukkan kepeduliannya dengan memberikan penjelasan kepada pemohon dengan bahasa yang halus dan mudah dimengerti melalui

penyesuaian bahasa yang digunakan oleh pemohon, serta memahami latar belakang pemohon. Hal tersebut membuktikan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan sikap empati karena pemohon telah merasa dilayani dengan sikap baik yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dan merasa dihormati tanpa terdapat diskriminasi, sehingga hal ini dapat menumbuhkan sikap respek dari masyarakat kepada DPMPTSP Kabupaten sebagai pemberi layanan.

Walaupun tidak ada permasalahan pada dimensi *empathy* yang dirasakan oleh para pemohon sebagai informan penelitian, tetapi terdapat masalah yang ditemukan oleh peneliti pada aspek mendahulukan kepentingan pemohon, dimana kepentingan DPMPTSP Kabupaten Pati masih memiliki posisi tawar yang lebih tinggi dari pada kepentingan pemohon sehingga mengesampingkan pelayanan yang harus diberikan karena adanya rapat dan kegiatan lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Mulyawan (2016:19-20) yang menyampaikan bahwa dalam proses pelayanan terjadi interaksi antara dua kepentingan, yaitu instansi dengan masyarakat atau pengguna layanan yang mempunyai posisi tawar menawar, tetapi dalam relitasnya pejabat pemerintah sering kali memiliki posisi yang lebih tinggi

sehingga pihak organisasi pemerintah mempunyai kekuasaan lebih untuk melakukan apa saja, baik itu pelayanannya memuaskan orang yang dilayani ataukah tidak.

Kemudian pada aspek keadilan dalam pelayanan, keadilan tersebut belum dilaksanakan secara menyeluruh dalam memberi pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, terlebih pada kurangnya kemudahan akses bagi masyarakat berstatus ekonomi rendah maupun masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari DPMPTSP Kabupaten Pati dengan keterbatasan sarana dan kurangnya pemahaman sistem pelayanan *online*.

Faktor Penghambat Pemberian Pelayanan Izin Usaha

Dalam melihat faktor-faktor yang menghambat pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek pada DPMPTSP Kabupaten Pati, penulis menggunakan beberapa faktor, antara lain (1) faktor kesadaran, (2) faktor aturan, (3) faktor organisasi, (4) faktor pendapatan, dan (5) faktor kemampuan, dan (6) faktor sarana prasarana pelayanan.

1. Penghambat dari faktor kesadaran yaitu kurangnya kesadaran pimpinan untuk melakukan pengawasan pada jam

dimulainya pelayanan menyebabkan kedisiplinan petugas belum dilaksanakan, serta kurangnya kesadaran dari dalam diri petugas pelayanan untuk bertanggungjawab terhadap pemberian pelayanan.

2. Penghambat dari faktor aturan yaitu aturan terkait *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) dimana keterbatasan jumlah petugas pelayanan belum dapat melayani banyaknya pemohon sehingga menimbulkan antrian yang panjang. DPMPTSP Kabupaten Pati juga tidak menyediakan jam istirahat bagi petugas pelayanan padahal petugas pelayanan harus melayani melebihi jam akhir pelayanan untuk menyelesaikan antrian sehingga petugas lelah dan mengakibatkan *human error*.
3. Penghambat dari faktor organisasi yaitu belum optimalnya kinerja sistem OSS yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan dan menimbulkan ketidakjelasan standar pelayanan yang juga disebabkan belum dilaksanakan rapat maupun tindakan sinkronisasi data berupa informasi persyaratan dari sistem OSS ke dokumen standar pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Pati. Penghambat lain yaitu kurang optimalnya mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan

masukannya yang menyebabkan belum optimalnya pemberian pelayanan yang berkualitas di DPMPTSP Kabupaten Pati. Pada kebijakan atau aturan, terdapat pembatasan jumlah petugas pelayanan karena pembagian *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) di masa pandemi Covid-19, tidak disediakan jadwal khusus untuk mengatur jam istirahat, belum adanya pemberian insentif bagi petugas pelayanan, dan belum ada kebijakan dari pimpinan untuk mengatur pelaksanaan pelatihan khusus untuk petugas pelayanan.

4. Penghambat dari faktor pendapatan yaitu belum ada insentif yang diberikan untuk petugas pelayanan yang memiliki beban kerja yang berat sehingga menyebabkan kurangnya motivasi kerja dan kesadaran untuk disiplin dalam memberikan pelayanan.
5. Penghambat dari faktor kemampuan yaitu kurangnya kemampuan petugas untuk menguasai penggunaan fitur tertentu dalam memberikan pelayanan izin usaha yang berkaitan dengan tidak adanya pelatihan khusus untuk petugas pelayanan, sehingga menyebabkan terhambatnya kelancaran proses pelayanan karena permasalahan belum

dapat diselesaikan secara mandiri oleh petugas pelayanan.

6. Penghambat dari faktor sarana prasarana yaitu minimnya sarana bagi pemohon untuk dapat memahami proses permohonan izin usaha di layar komputer sehingga pemohon tidak dapat memahami proses pengisian dan alur permohonan melalui sistem OSS secara langsung. Selain itu, kurangnya sarana prasarana berupa akses bagi semua orang untuk memperoleh informasi permohonan izin usaha yang tersedia di lokasi pelayanan maupun di *website* dan sosial media menyebabkan pemohon belum menyiapkan persyaratan dan data-data yang tepat untuk diisikan pada sistem OSS.

KESIMPULAN

Pelayanan izin usaha yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati telah menunjukkan terselenggaranya proses pelayanan dengan lancar karena izin usaha yang diajukan oleh pemohon dapat diterbitkan sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum terlaksananya dengan optimal karena masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan izin usaha pada

DPMPTSP Kabupaten Pati dapat digambarkan melalui lima dimensi. Dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*, hanya dimensi *assurance* yang tidak memiliki permasalahan karena telah terdapat jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan biaya, dan jaminan legalitas izin yang dapat dipercaya.

Dengan terjadinya permasalahan pada empat dimensi lain, dapat dipicu karena adanya faktor yang menghambat pemberian pelayanan izin usaha. Faktor penghambat tersebut antara lain faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana prasarana pelayanan.

SARAN

Berdasarkan temuan dan analisis penelitian, maka saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu melakukan pengawasan, mengatur jam istirahat petugas pelayanan, melakukan rapat koordinasi dalam rangka pembaharuan standar pelayanan dan SOP, mengadakan pelatihan khusus dan memberikan motivasi bagi petugas pelayanan, mengoptimalkan mekanisme penanganan pengaduan dan menambah sarana prasarana, serta dibutuhkan tindakan optimalisasi sistem dari pemerintah pusat untuk melakukan

penambahan kapasitas sistem OSS dan *update* data.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik : Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : Unpad Press.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan : Penerbit Qiara Media.
- Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press.