

Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate

Sukur Suleman^{1*}, Rahmat Abd Fatah²

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Indonesia

² Sosiologi, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Indonesia

Abstract

In the midst of the corona pandemic, the Investment Service and one-stop integrated services must minimize licensing service procedures, namely prioritizing the principles of e-governance and service task units as the central basis for the community in carrying out licensing services to avoid prolonged bureaucracy, but there are still problems and the community is sufficient feel that way. The purpose of this study is to examine the quality of licensing services at the Investment Service and one-stop integrated services in Ternate City. This research uses a qualitative approach with a type of case study. The data obtained through observation, interviews and documentation, as well as the analysis techniques used are the Milles and Huberman model, namely, data collection, data reduction, display data, verification, drawing conclusions. The results showed that the quality of licensing services at the Department of Investment and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP) Ternate City was not optimal, it can be seen from the complaints of the public about the lack of innovation of officers in service implementation, transparency and accountability of services, procedures and customer satisfaction, and service facilities and infrastructure. The DPMPTSP of Ternate City should be creative or other alternatives either through the use of e-digital, providing special task units to the government in their respective regions so that the community is younger in processing permits.

Keywords: optimization, quality, service, licensing

Abstrak

Di tengah pandemi corona, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu harus meminimalisir prosedur pelayanan perizinan, yaitu mengkedepankan prinsip *e-governance* dan unit tugas pelayanan sebagai basis sentral masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan guna menghindari birokrasi yang berkepanjangan, hanya saja masi terdapat permasalahan dan masyarakat cukup merasakan yang demikian. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Ternate. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, serta teknik analisis yang dipakai adalah model Milles dan Huberman yakni, pengumpulan data, reduksi data, data display, verifikasi, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota ternate belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari keluhan masyarakat akan minimnya inovasi petugas dalam pelaksanaan pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan, prosedur dan kepuasan pelanggan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Mestinya DPMPTSP Kota Ternate kreatif atau alternative lain baik melalui pemanfaatan *e-digital*, penyediaan Unit tugas khusus pada pemerintah di wilayah masing-masing dengan begitu masyarakat lebih muda dalam mengurus izin.

Kata Kunci: optimalisasi, kualitas, pelayanan, perizinan

* sukursuleman@gmail.com

PENDAHULUAN

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran sertamasyarakat.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia di yakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum yang dapat dirinci sebagai berikut.

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan fungsi pokoknya adalah development function/ fungsi pembangunan dan adaptif function/fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function) (LAN, 2007).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut diatas, dapat di artikan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, cakupannya sangat luas dan kompleks yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik, seperti jalan,

jembatan, pasar dan lain lain, serta pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM, dan kebutuhan lainnya. Tentunya pelayanan yang diberikan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Menurut Sujarwoto (2012) dalam hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey (GDS)* menemukan fakta bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik”. *Governance and Desentralization Survey (GDS)*, menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan dipengaruhi oleh hubungan perkoncoan, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama.

Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini menjadi penyebab munculnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), sebab pengguna jasa cenderung memilih menyuap (menyogok) dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

publik. Ini merupakan konsekuensi adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian.

Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Samma, 2016).

Kemudian terdapat beberapa unsur penting dalam pelayanan publik, (1) organisasi pemberi pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, (2) penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang bekepentingan dengan pemberi layanan, (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan. Unsur *pertama* menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki strategis sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dalam hal ini pemerintah daerah menduduki posisi ganda yaitu disatu sisi berkepentingan

menjalankan fungsi regulator dan disisi lain juga harus melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan publik, sehingga menyebabkan buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah.

Unsur *kedua*, adalah masyarakat atau organisasi yang menerima layanan, unsur kedua ini tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapat pelayanan yang baik. Sehingga rawan terjadi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dan pungutan liar yang ironisnya dianggap saling menguntungkan antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan, unsur ini menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), hal ini dikarenakan pemerintah dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat, Sehingga kepuasan masyarakat menjadi fokus dari pemerintah. Untuk mengatasinya maka dilakukan upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah (Syafri, 2012).

Dengan demikian dari pernyataan tersebut dapat dianalisa bahwa, pemerintah daerah dalam menjalankan seluruh tugasnya sebagai pelayanan publik, baik sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya sesuai dengan tujuan dari otonomi daerah, yaitu yang bertujuan untuk meningkatkan

pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dalam hal ini tentunya masyarakat harus mendapatkan akses pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Maka mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kota Ternate wajib memberikan pelayanan publik maksimal kepada masyarakatnya. Pelayanan publik yang diberikan harus menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor tanpa ada diskriminasi, kemudian berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, mengingat perannya yang mengurus bidang sosial kemasyarakatan dan pembinaan masyarakat maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Hal senada disampaikan Pramusinto (2009) bahwa pelayanan publik sudah saatnya diberikan pada masyarakat untuk memenuhi nilai-nilai tentang demokrasi, keadilan, dan transparansi, akuntabilitas yang mencerminkan keinginan masyarakat untuk dapat dilayani secara cepat, profesional, dan mudah diakses dimanapun berada.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa upaya pelayan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah harus menarah pada prinsip-prinsip *good governance* dimana pemerintah memiliki

kewajiban untuk memberi pelayanan secara menyeluruh tanpa harus terbebani, apalagi mendiskriminasi, memberikan pelayanan yang demokratis dan berkeadilan bagi masyarakat.

Menurut Tjiptono & Anastasia (2015) menjelaskan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan, yaitu: *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan sebaliknya. Dwiyanto (2015) menjelaskan bahwa aparatur birokrasi harus bertindak sebagai pelayanan publik yang profesional, santun dan peduli, memiliki integritas tinggi dan mampu menjadi pilar kesatuan bangsa. Menyimak pada pendapat tersebut di atas, maka tentunya pemerintah punya tanggung jawab besar terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu menurut peneliti, salah satu tugas utama pemerintah birokrasi Kota Ternate adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sepuasnya penuh dengan keadilan, transparansi dan akuntabilitas.

Selanjutnya bahwa di tengah mewabahnya virus Corona ini, aktivitas pelayanan perizinan mengalami disinkronisasi antara pelaksana layanan dan penerima layanan dimana masyarakat dibatasi dengan menjaga jarak fisik (*Physical distancing*) dan harus mematuhi rangkaian protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Tentu ini akan melumpuhkan aktivitas birokrasi terutama pada dinas PMPTSP Kota Ternate dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara tuntutan masyarakat agar segala hal ikhwal di perizinan mendapatkan solusi.

Ratminto & Winarsih (2012) Pelayanan terpadu satu atap, merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Dengan begitu bagi penulis Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Ternate sebagai titik sentral pelayanan dibidang perizinan, maka ada langkah-langkah strategis untuk dapat melakukan sinkronisasi dengan tepat, cepat dan akurat serta kualitas agar pelayanan perizinan terutama pada masyarakat secara geografis jauh dari pusat perkotaan dapat teratasi.

Pendapat tersebut di atas diperkuat oleh Rahadian (2019) Revitalisasi birokrasi melalui *egovernance* ditempuh melalui Information communication technologies (ICTs), yaitu proses transformasi eksternal pemerintah melalui pemrosesan dan pengkomunikasian data yang biasa dikenal dengan istilah *digital connections*. *Digital connections* ini meliputi: (1) hubungan antara dan dalam pemerintahan itu sendiri dalam rangka — joint-up thinking; (2) hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau LSM dalam rangka meningkatkan akuntabilitas pemerintah; (3) hubungan antara pemerintah dengan masyarakat bisnis (privat) dalam rangka peningkatan pelayanan; (4) antar masyarakat dalam rangka pembangunan sosial dan ekonomi.

Hanya saja penegasan teori tersebut tidak sesuai dengan fakta empirik yang sesungguhnya dan jauh dari harapan masyarakat, sementara kebutuhan masyarakat atau para pelaku usaha sangat berhubungan dengan pemerintah dan tidak bisa dipisahkan dengan persoalan izin. izin merupakan suatu hubungan antara Pemerintah dengan masyarakat maka Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat dan perekonomian daerah perlu meningkatkan profesionalisme, termasuk penataan bidang perizinan guna

meningkatkan pelayanan publik (Purwanto, 2019).

Oleh nya itu selain alasan Pandemi Covid 19 ketidak maksimalnya pelayanan perizinan, ada problem mendasar di tubuh DPTSP yang membuat masyarakat geram dan sering dikeluhkan. Probelem tersebut diantaranya minimnya pemanfaatan *e-digitalisasi* oleh pelaku layanan, ketidak jelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatnya tarif biaya izin kepada penerima layanan terutama pada pelaku-pelaku usaha dalam mengurus izin, belum adanya transparansi dalam memberi informasi layanan dan sarana yang memadai sebagai pusat Pelayanan Perizinan masyarakat Kota Ternate.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif diskriptif dengan pendekatan tipe jenis studi kasus (*case study*). Pendekatan studi kasus yaitu penelitian yang melihat pada kasus-kasus yang terjadi pada kondisi sosial masyarakat, lembaga pemerintah maupun gejala sosial di masyarakat. Pada studi kasus ini peneliti memusatkan diri secara intensif pada objek kajian yang akan diteliti. Data yang di dapat pada objek kasus dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat secara langsung serta data dapat dikumpulkan pada berbagai sumber terkait. Olehnya itu pada pendekatan studi kasus maka peneliti mengumpulkan

sumber informasi yang dapat berasal dari berbagai pihak yang mengetahui dan hasil penelitian ini hanya berlaku pada isu atau permasalahan kasus yang akan di analisis untuk mendapatkan kesimpulan dari kasus yang diteliti.

Sumber penelitian ini di dapat dari data primer berupa individu, kelompok, institusi atau masyarakat yang memiliki kemampuan dibidangnya yakni Pejabat DPMPSTP Kota Ternate, Petugas Layanan DPMPSTP, dan Masyarakat Pengguna Layanan Izin. Serta Teknik pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan data sekunder yaitu dengan melakukan; (1) Observasi (pengamatan), (2) Interview (Wawancara), (3) Dokumentasi dalam rangka mendapatkan data akurat dilapangan. Dalam penelitian ini juga peneliti menggunakan teknik analisis data dengan model Milles dan Huberman data *Collection, Reduction, Display* dan *Conclution Drawing/Verifying*. Selanjutnya untuk mendapatkan keabsahan data, sebagai upaya untuk memenuhi nilai kebenaran penelitian dan lebih meyakinkan berkaitan dengan kasus yang ada, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi yakni; Triangulasi sumber, Triangulasi metode, Triangulasi waktu. (Sugiono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional (Sinambela, 2008). Dengan demikian pada hasil dan pembahasan ini peneliti mengemukakan beberapa indikator yakni:

Proses Penyelenggaraan Pelayanan

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2015) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, Ijin Usaha kecil menengah, ijin persampahan, sertifikat baik fungsi / izin layak huni, Izin prinsip penataan ruang (IPPR), Izin usaha pembangunan dan

pengusahaan properti, Izin usaha bidang perumahan, Izin penyelenggaraan reklame (IPR), Izin Pemasangan Alat Peraga Kampanye Pemilu, sertifikat dan lain sebagainya.

Olehnya itu mestinya pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) adalah untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi dan aturan pokok, tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan izin. Hasil wawancara dengan SS selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan DPMTSP Kota Ternate menunjukkan bahwa DPMTSP terus melakukan pembenahan dalam pelayanan perizinan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan (Masyarakat) karena pembenahan layanan akan membuat masyarakat nyaman dalam pengurusan berbagai hal yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat utamanya pada masyarakat pelaku usaha dan lainnya.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa proses pelayanan perizinan tetap dilakukan sebagaimana mestinya, hanya saja model pelayanan sedikit berbeda sebelum pandemi dengan pandemi covid 19 yang saat ini terjadi, pelayanan perizinan dilakukannya sebelumnya adalah dengan mekanisme tatap muka atau kontak langsung sehingga ketika terjadi problem petugas pelayanan langsung memperbaiki substansi masalahnya, sementara di tengah pandemi ini *social distancing* di berlakukan.

Hasil temuan menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh DPMTSP Kota Ternate hanya melalui Via WA dan email, sehingga terkesan rumit dan berkepanjangan, karena masyarakat harus melakukan Scan dokumen yang begitu banyak, dan kondisi tersebut bukan hanya dialami oleh masyarakat pengurus Izin tetapi petugas pemberi layanan juga mengalami kesulitan.

Hal senada yang disampaikan oleh AS, Selaku Petugas pemberi layanan dan NN sebagai penerima layanan, dalam hasil wawancaranya dapat dimaknai bahwa memang terdapat perbedaan yang cukup jauh disaat pelayanan sebelum pandemi dan saat pandemi, dimana saktivitas pelayanan sebelumnya mudah dijangkau dan dipahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, ada leluasa para petugas layanan dalam memberikannya informasi

terkait dengan keluhan masyarakat, sementara dikondisi sekarang yang muncul adalah dominasi keluhan masyarakat agar DPMPTSP lebih berinovasi dalam memberikan pelayanan, tuntutan masyarakat supaya pelayan dapat dipercepat, tidak berbelit dan harus berkualitas. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional (Sinambela, 2008).

Pernyataan diatas memberikan informasi bahwa Dinas Penanaman Modal dan pelayanan satu pintu (DPMTSP) Kota Ternate harus terus melakukan pembenahan atau perbaikan-perbaikan dan selalu mencoba melakukan terobosan atau inovasi baru dalam pelayanan, *e-digitalisasi* menjadi point terpenting di saat pandemi, apalagi kota ternate sebagai bagaian dari kota pulau yang pastniya kreasi birokrasi menjadi penting untuk memperpendek rentang kendali, sehingga kepuasan pelayanan itu kemudian tercipta, dengan begitu dapat dikatakan bahwa pelayanan perizinan belum maksimal.

Menurut Putri (2017) inovasi memiliki keuntungan dalam hal pelayanan yang semakin cepat dan efisien dengan pemanfaatan teknologi informasi (IT) yang ada pada saat ini. Penggunaan Teknologi Informasi sebagai inovasi layanan memiliki kerumitan sendiri yang

sudah cukup dapat diatasi. perbaikan – perbaikan dan inovasi peanaan harus dilakukan untuk menghindari kekecewaan dari pengguna layanan pengusaha dan investor di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu. Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa inovasi begitu penting bagi penyelenggara layanan di level birokrasi sehingga tidak ada alasan pandemi dalam setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan.

Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya tentang aktivitas pelayanan pemerintah. Dengan adanya transparansi dapat menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan, dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Semua ini dilakukan dalam rangka menghindari sorotan publik terhadap kinerja pemerintah.

Surjadi (2012) menyatakan bahwa transparansi diantaranya (1)Penyediaan informasi yang jelas; (2) Kemudahan akses informasi; (3) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk

membayar uang suap; (4) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Dari uraian teoritis diatas sangat jelas bahwa, sebagai organisasi pemerintah yakni DPMPTSP Kota Ternate senantiasa berkewajiban memberikan informasi atas segala aspek yang menyangkut dengan perizinan.

Berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota ternate dalam pemberlakuan izin belum sepenuhnya terbuka. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya sebagian pengguna pelayanan perizinan belum mengetahui hadirnya Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Reklame Kota Ternate, Peraturan Daerah kota Ternate Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame. Sementara pelaku usaha wajib untuk mengetahui informasi tentang regulasi tersebut, ini dimaksudkan agar masyarakat tidak lagi awam ketika berurusan dengan ijin, dan wajib hukumnya para pelaku izin untuk mengetahui.

Hasil temuaan tersebut relevan dengan pernyataan bapak HS selaku Kepala Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Reklame Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Ternate dalam hasil wawancaranya dapat dimaknai bahwa

memang ada problem yang terjadi dilapangan terkait dengan pembayaran wajib pajak, dan itu belum di ketahui oleh para pelaku izin, mestinya DPMPTSP terus melakukan sosialisasi agar pengguna layanan dapat mengetahui sehingga unsur transparansi kemudian aspek akuntabilitas pelayanan perizinan terjawab dan dapat dipertanggungjawabkan.

Oleh Karena itu penggunaan teknologi dan informasi sebagai sarana sosialiasi harus diwujudkan oleh DPMPTSP Kota ternate untuk memudahkan keterbukaan informasi dalam pelayanan perizinan. Pernyataan tersebut sangat relervansi Dwiyanto (2015) yang menjelaskan bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Teori tersebut dapat dimaknai agar DMPTSP Kota Ternate ditengah pandemi Covid -19 mampu memaksimalkan seluruh potensinya untuk melakukan inovasi terkait penggunaan pelayanan yang berbasis on line (SOS) memaksa aparatur untuk dapat menjalankannya. karena masyarakat tidak perlu datang di Kantor, cukup dengan media internet pengguna jasa sudah biasa melakukan aktivitasnya

walau dari tempat tinggal mereka. Selain itu DPMPTSP juga dapat memanfaatkan media Online sebagai sosialisasi kaitannya dengan peraturan pemerintah.

DPMPTSP Kota Ternate sesungguhnya lebih berupaya untuk melakukan pembenahan pelayanan perizinan karena ini sebagai wujud dari akuntabilitas personal maupun secara organisasi kepada publik atau masyarakat. Itu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat dijamin, tidak bisa dinafikkan bahwa ada saja pandangan atau pengguna jasa yang merasa tidak puas, ketidakpuasan pengguna jasa (masyarakat) akan menjadi reverensi atau masukan dalam perbaikan perbaikan ke depan.

Prosedur dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan

pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Salahuddin, 2010).

Dengan adanya Standar Pelayanan ini diharapkan kualitas dan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam melayani semua pelanggan/ pengguna akan semakin mudah untuk dipantau, diawasi dan diukur oleh seluruh *stakeholder* sehingga penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat terukur dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik.

Standar operasional prosedural bagi dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu (DPMPTSP) kota ternate sudah diterapkan, hanya saja hasil telaah dan observasi menggambarkan bawah masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa DPMPTSP sebagai dinas sentral pelayanan perizinan belum memenuhi standar pelayanan yang baku terutama soal pengurusan izin. Sebab masih terdapat sejumlah masyarakat yang mengeluhkan masalah persyaratan dokumen. DPMPTSP masih perlu melakukan perbaikan-perbaikan terutama soal prosedur pelayanan yang sederhana, konsistensi, partisipatif, akuntabel dan harus berkesenambungan dalam rangka memberikan kepuasan pelanggan. Hasil temuan tersebut sangat relevansi dengan teori kepuasan layanan bahwa dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati (Salahuddin, 2010).

Pernyataan selanjutnya juga berasal dari SD saat mengurus izin usaha mikro dan kecil (IUMK), dimana hasil wawncaranya menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan dengan pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Ternate dikarenakan petugas layanan tidak disiplin, informasi yang disampaikan minim solusi dan terkesan berbelit-belit, ada pembiayaan tapi tidak diketahui berapa nominalnya, bahkan DPMPTSP tidak pernah

diberitahukan perda yang mengatur tentang pembiayaan-pembiayaan pengurusan perizinan. Parahnya lagi izin yang kantong oleh SD selama 2 tahun dengan alasan berkas administrasi tidak lengkap dan seterusnya, tentu ini hemat peneliti sangat mencederai kualitas layanan dan merugikan para pengguna layanan, sementara kehadiran birokrasi adalah untuk menjawab keluhan masyarakat dan harus memenuhi standar pelayanan yang berkualitas. Hal ini kemudian dipertegas oleh Suleman (2019) kualitas pelayanan publik senantiasa tercipta, jika memperhatikan standar pelayanan publiknya, dan senantiasa tercipta suasana pelayanan yang berkualitas, jika aparatur menjadikan kepuasan layanan masyarakat sebagai tujuan utama.

Dari teori tersebut memberikan pengertian bahwa kepuasan pelanggan menjadi prioritas dalam segala aspek pelayanan, baik berupa pelayanan Izin administratif, jasa bahkan barang publik lainnya, masyarakat menginginkan ada standar prosuderal yang tepat dan itu kemudian tersampaikan dengan jelas dan terbuka, profesionlitas petugas layanan harus dikedepankan. Dengan demikian yang perlu dilakukan adalah strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memusatkan yaitu diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat

dihasilkan kualitas yang memuaskan. Didalam mendesain pelayanan dengan orientasi pada kepentingan pelanggan, maka *go to the people* sangat menjadi relevan.

Hasil observasi dan wawancara peneliti juga menggambarkan bahwa ternyata masih ada ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan. Padahal Kantor DPM-PTSP selalu melakukan terobosan dan perbaikan terus menerus. Hal ini tentunya untuk memberikan pelayanan publik berkualitas terkait perizinan dan non perizinan belum efektif. Tentu ini berdasarkan dengan hasil survey indeks tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan di DPM-PTSP Kota Ternate.

Dalam penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan optimal, terutama oleh pelaksana pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan,

jika pengguna pelayanan dapat menggunakan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang memadai dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Orientasi kualitas dalam pelayanan perizinan dan non perizinan di Kantor DPMPTSP Kota Ternate adalah hal utama, kepuasan pelanggan masyarakat pengguna layanan yang selalu diutamakan, dinamakan peningkatan sarana dan prasarana dan sumber daya manusia adalah hal penting untuk menunjang pelayanan maksimal. Hal senada juga disampaikan salahudin (2010) bahwa Sarana dan prasarana Harus ditetapkan standar pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, ini senantiasa dilakukan oleh DPMPTSP Kota Ternate agar tidak menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat pula dimaknai bahwa Peningkatan sarana dan prasarana adalah hal penting untuk menunjang pelayanan maksimal. Dinamika usaha investasi Stakeholder yang terus meningkat, maka perbaikan sarana dan prasarana harus diperhatikan oleh Pemerintah Kota Ternate. Kualitas sarana menjadi poin terpenting dan perlu dilengkapi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kaitannya dengan sarana dan prasarana yang ada pada DPMPTSP Kota Ternate maka berdasarkan hasil temuan peneliti dapat memberikan penjelasan bahwa kondisi alat kelengkapan lembaga DPMPTSP masi terdapat kekurangan dan perlu untuk ditingkatkan, dimana ruang kantor pelayanan cukup kecil dan tidak berbanding lurus dengan pengguna jasa layanan, ini terjadi saat pengguna layanan lagi ramai berurusan izin dan sebagian tidak mendapatkan akses untuk masuk keruang pelayanan.

Febliany dkk (2014) mengemukakan bahwa faktor pendukung Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) yakni adanya pelayanan yang baik dari petugas, adanya fasilitas yang lengkap dan modern, kepedulian masyarakat/pengusaha terhadap informasi atau inovasi baru yang diberikan Badan Perizindan dan Penanaman Modal Daerah (BKPMDD) serta peningkatan teknologi informasi yang berkaitan dengan akses tentang prosedur pelayanan terpadu. Dengan demikian maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu dinas strategis di Kota Ternate yang harus melakukan perbaikan dan pengembangan sarana dan prasarana sebagai wujud dari pelayanan yang berkualitas.

KESEMPULAN

Berdasarkan urain hasil dan pembahasan, dan dengan mengacu pada indikator tersebut, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dinas Penanamn Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate belum optimal, kondisi tersebut dapat dilihat dari :

(a) Proses pelaksanaan pelayanan masih terhambat akibat pandemi sehingga pelayanan hanya melalui Via WA dan email, sehingga terkesan rumit dan berkepanjangan, masyarakat harus melakukan scan dokumen yang begitu banyak dan mengirim melalui email, kurang inovasi dan pemanfaatn e-digital oleh petugas layanan dengan baik; (b) tranparansi dan akuntabilitas menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota ternate dalam pemberlakuan izin belum sepenuhnya terbuka, tidak ada sosialisasi mengenai aturan izin, standar pelayanan dan aspek pertanggungjawaban kepada masyakat yang masih menimbulkan permasalahan; (c) prosedur dan kepuasan pelanggan seringkali terbengkalai, petugas layanan tidak disiplin, informasi yang disampaikan minim solusi dan terkesan berbelit-belit, ada pembiayaan tapi tidak diketahui berapa nominalnya, bahkan DPMPTSP tidak pernah membritahukan perda yang mengatur tentang pembiayaan pengurusan

perizinan; (d) sarana dan prasarana penunjang yang masi terdapat kekurangan, ruang tunggu pelayanan yang sempit, akses jaringan yang belum memadai, tempat petugas layanan yang perlu diperbaiki.

Dengan demikian Dinas Penanamn Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate perlu melakukan inovasi, kreatif atau alternatif baik melalui pemanfaatan *e-digital*, penyediaan Unit tugas khusus pada pemerintah di wilayah masing-masing , baik di level kecamatan maupaun desa, dengan begitu masyarakat lebih muda dalam mengurus izin, prosedur yang berlebihan dan terkesan kaku, berbelit dan menguras biaya harus ditiadakan, ini terjadi agar penyakit lama birokrasi tidak pulih kembali di tengah mewabahnya virus corona, melalui kerja inovasi dan kreasi birokrat dapat memberikan pelayan yang baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015) *Reformasi Birokrasi Kontekstual Kembali ke Jalan yang Lurus*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febliany, I., Fitriyah, N. and Paselle, E. (2014) 'Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)', *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), pp. 410–420.
- Lembaga Administrasi Negara (2007). *System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI)*. Jakarta , LAN.
- Mulyadi, D. (2015) *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Permendagri No.138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Pramusinto, A. (2009) *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwanto (2019) 'Restrukturisasi Pelayanan Perizinan Untuk Menciptakan Pelayanan Publik Yang Lebih Baik', *Jurnal Spektrum HUKUM*, 00, pp. 93–106. doi: 10.35973/sh.v17i1.1431.
- Putri, A. A. (2017) 'Tipologi Inovasi Layanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (Bppt) Kabupaten Sidoarjo', *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(April), p. 11.
- Rahadian, A. . (2019) 'Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0', *Prosiding Seminar Stiami*, 6, pp. 85–94.
- Ratminto, Winarsih, Septi, A. (2012) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salahuddin (2010) *Standar Pelayanan Publik*. Available at: <http://silahudin66.blogspot.co.id/2010/05/standard-pelayanan-publik.html> (Accessed: 18 October 2020).

- Samma, A. S. (2016) 'Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), pp. 647–658.
- Sinambela, poltak, L. (2008) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwoto, S. (2012) 'Political decentralization and local public services performance in Indonesia', *Journal of Public Administration and Governance*, 2(3), p. 55. doi: 10.5296/jpag.v2i3.2156.
- Suleman, S. (2019) 'Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan', *Jurnal Administrasi Publik*, 5(April), pp. 1–13. Available at: <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>.
- Surjadi (2012) *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Syafri, W. (2012) *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia, D. (2015) *Pelanggan Puas? Tak Cukup!.* Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah