

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA

by Chusnul Aprilia 1111700115

Submission date: 21-Jul-2021 02:41PM (UTC+0700)

Submission ID: 1622275909

File name: artikel_ilmiah.doc (61.5K)

Word count: 2002

Character count: 13405

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA

Chusnul Aprilia

Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : Chusnul.aprilia14@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Peneliti ini menemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat setiap tahun. Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Informan dalam penelitian Pegawai DPMPTSP, Pegawai UPTSA, dan Masyarakat. Hasil penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya melaksanakan dengan baik dengan indikator-indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian.

Kata Kunci :Pelayanan,Perizinan,Pelayanan Tepadu Satu Pintu

ABSTRACT

This research was carried out at the Office of Investment and One Stop Services, Surabaya City. This researcher found that the Community Satisfaction Index increases every year. Researchers used primary data and secondary data. Informants in the research are DPMPTSP employees, UPTSA employees, and the community. The results of the research of the Surabaya City One Stop Integrated Service and Investment Service carried out well with the indicators that were used as measurements in the study.

Keywords :Service,Licensing,One Stop Service

PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan saat ini terciptanya pelayanan publik prima dalam penyelenggaraan kebutuhan dasar setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, pelayanan administratif. pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum, sekaligus memberikan kejelasan mengenai pengaitiran pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut. Pasal 6 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat bernegara. Melalui pelayanan publik masyarakat akan memperoleh informasi bahkan mendapatkan hal yang berkaitan dengan kebutuhannya. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kusat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, Dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

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: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan

Pengaduan, Saran, dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan memperoleh informasi lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, penyelesaian pengaduan. Salah satu tujuan penyelenggaraan melalui UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) ini yaitu untuk meningkatkan kualitas publik dengan memperpendek proses pelayanan.

UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) adalah Lembaga Non Struktural yang memberikan pelayanan publik di Pemerintah Daerah. Pelayanan publik merupakan bagian penting yang menentukan daya tarik suatu Daerah untuk menjadi tujuan investasi. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. UPTSA Kota Surabaya 143 jenis Layanan Perizinan maupun Non Perizinan.

Jumlah perizinan yang terealisasi di tahun 2015 yaitu 69.145, di tahun 2016 menurun menjadi 51.359, di tahun 2017 meningkat menjadi 57.043, di tahun 2018 menurun menjadi 46.613, di tahun 2019 meningkat menjadi 56.618, di tahun 2020 meningkat menjadi 56.823.

Kemudian untuk memantau kualitas pelayanan maka telah dilakukan survey kepuasan masyarakat oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap melalui UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap)

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kota Surabaya meningkat setiap tahun. Indeks kepuasan masyarakat pada Tahun 2015 yaitu 73.295, meningkat di tahun 2016 menjadi 72,735, meningkat lagi di tahun 2017 menjadi 75,66, meningkat lagi di tahun 2018 menjadi 83,63, meningkat di tahun 2019 menjadi 84,81, meningkat di tahun 2020 sejumlah 85,55.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya terdapat penemuan yang dimana pelayanan

tersebut kurang maksimal. Hal ini dikarenakan beberapa unsur yang dinilai kurang maksimal dalam menerapkan pelayanan publik. Dari permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui serta menganalisa mengenai pelayanan perizinan tersebut dengan mengangkat judul “Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan Fokus penelitian bertujuan untuk menganalisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan menerapkan 9 prinsip kualitas publik Dalam pengumpulan data pada penelitian disini peneliti mengkombinasikan dengan keseluruhan teknik pengumpulan data yaitu : melakukan pengamatan, melakukan wawancara, mendokumentasikan opini dari para informan serta menyimpan audio maupun rekaman yang akan saya cari meaning atau makna dari para opini informan tersebut. Kemudian menemukan kesimpulan atau makna atas isu yang dimaksud tersebut. Teknik analisis data menggunakan tiga dalam penelitian kualitatif : 1. Reduksi data, data yang didapat dilapangan kemudian dirangkum dan difokuskan pada hal-hal penting agar memberikan gambaran yang jelas. 2. Penyajian data, mengumpulkan informasi yang akan ditarik kesimpulan berbentuk penyajian data berupa teks naratif, bagan, grafik, jaringan, matrik. 3. Penarik kesimpulan, hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik dalam DPMPTSP memakai peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, kesembilan prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Dalam persyaratan pengurusan perizinan di DPMPTSP dan UPTSA kota surabaya sudah baik, dengan mudahnya oleh masyarakat mendapatkan informasi, keterbukaan informasi berkaitan dengan persyaratan dengan cara datang langsung melalui meja informasi maupun melalui online seperti website, Instagram, twitter, youtube, pengurusan perizinan termasuk pelayanan yang sangat mudah. Dari hasil tersebut bisa dikatakan bahwa DPMPTSP berhasil dalam memberikan pelayanan publik yang baik efisien .

Pengurusan perizinan di DPMPTSP dan UPTSA kota Surabaya cukup baik, dengan indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan menggunakan sistem online dari sistem tersebut masyarakat mudah mengurus perizinan dengan melanjutkan prosedur dan bagian hingga akhir yang ada pada website yang disediakan oleh dinas terkait. Tetapi dengan sistem secara online masih ada kendala, masyarakat akan menunggu atau susah nya menadaptkan informasi jika dengan jaringan internet atau website yang digunakan pihak DPMPTSP dan UPTSA terjadinya gangguan. Sistem, mekanisme, dan prosedur masih kurang baik ada gangguan dalam jaringan secara online.

Dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP dan UPTSA kota Surabaya sudah baik, warga bisa bertanya kepada pihak UPTSA melalui meja informasi yang disediakan dengan kebutuhan dalam pengurusan perizinan , penyelesaian waktu yang sangat cepat dengan 1jam proses telah berhasil dan pegawai UPTSA cepat memberikan pelayanan dengan baik dalam pengurusan perizinan. Dalam prinsip kualitas pelayanan publik waktu penyelesaian di DPMPTSP kota Surabaya sudah bisa dikatakan berhasil sesuai

dengan aturan yang berlaku dalam pelayanan publik

Indikator Biaya/ Tarif di DPMPTSP Kota Surabaya menetapkan dengan menggratiskan pelayanan perizinan tanpa ada biaya tambahan pada saat proses perizinan kepada masyarakat mungkin ada pengurusan IMB saja yang membutuhkan biaya dan retribusi biaya tersebut Resmi dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2019 tentang pelaksanaan peraturan daerah kota surabaya nomor 12 tahun 2012 tentang retribusi izin mendirikan bangunan. Dari prinsip kualitas pelayanan biaya / tarif termasuk pelayanan public sudah berhasil sesuai aturan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan tanpa dipungut biaya sesuai pengurusan yang berlaku.

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan di DPMPTSP sudah sesuai dengan format sesuai dengan peraturan menteri dan perundang-undangan yang diajalan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator kompetensi pelayanan di DPMPTSP Kota Surabaya sesuai dengan setiap harinya sebelum melakukan akan memberikan arahan dan selesainya juga akan melakukan evaluasi dalam memberikan pelayanan dan memiliki sumber daya manusia yang professional untuk mencapai pelayanan prima. Dikatakan DPMPTSP pelayanan publik sudah berhasil dalam menjlankannya dengan sesuai aturan / prosedur.

Pengurusan perizinan di DPMPTSP dan UPTSA kota Surabaya sudah baik, Indikator kompetensi pelayanan di DPMPTSP Kota Surabaya sesuai dengan setiap harinya sebelum melakukan akan memberikan arahan dan selesainya juga akan melakukan evaluasi dalam memberikan pelayanan dan memiliki sumber daya manusia yang professional untuk mencapai pelayanan prima. Dalam hasil tersebut DPMPTSP dan UPTSA sudah berhasil dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan Menteri dalam hal kualitas pelayanan public. Sedikit kendala dalam kompetensi pelayanan adalah masih kurang

jumlah pegawai UPTSA yang minim dengan persentase 15 % bersumber dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari permasalahan tersebut akan berdampak dalam kualitas pelayanan.

Hasil wawancara an observasi di dapatkan bahwa dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP dan UPTSA kota Surabaya sudah baik, Indikator perilaku pelayanan di DPMPTSP Kota Surabaya terhadap kedisiplinan menekankan dengan kode etik fakta intergritas, sabar, keramahan, responsif, perhatian, dan kesopanan sudah sangat baik karena masyarakat termasuk stakeholder. Pegawai UPTSA merepon cepat msyarakat yang membutuhkan pelayanan, tanggap dengan masyarakat lansia memberikan kursi roda. Bisa dikatakan berhasil dalam perilaku pelaksana yang memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga menjadi point penting dalam kualitas pelayanan publik .

Indikator Penanganan Pengaduan, Saran,, dan Masukan sudah sangat baik dengan membuka semua akses dalam waktu 24jam guna merespon pengaduan masyarakat dengan media center dan wargaku yang telah disediakan. Dari wawancara tersebut mengenai pengaduan, saran, masukan DPMPTSP dan UPTSA berhasil memberikan wadah untuk masyarakat memberikan keluhan sengan tersebut sebagai pihak dinas yang memberikan pelayanan akan mudah mengevaluasi sehingga DPMPTSP dan UPTSA akan memberikan kualitas pelayanan public yang baik.

Pengurusan perizinan di DPMPTSP dan UPTSA kota Surabaya sudah baik, sarana, prasarana di DPMPTSP Kota Surabaya sudah memiliki fasilitas yang sangat lengkap dan nyaman guna memberikan tempat pelayanan untuk masyarakat sebagai penerima pelayanan. bagi lansia DPMPTSP dan UPTSA memberikan fasilitas kursi roda. Dikatakan sudah sesuai dengan peraturan meteri mengenai kualitas pelayanan publicdalam hal sarana dan prasarana.

3
Dalam **pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** adapn faktor pendukung dalam meningkatkan **kualitas pelayanan** kepada masyarakat yaitu sistem informasi melalui online, fasilitas peayanan, dan pegawai yang berkompeten. Setiap kegiatan pelayanan tentu pernah terdapat suatu permasalahan yang menjadi sebuah kendala tersebut juga menghambat dalam sebuah pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu masih kurang jumlah pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dalam melakukan pelayanan dan masih terkendalanya gangguan jaringan dengan pengurusan secara online jadi akan memengaruhi dalam kualitas pelayanan pengurusan perizinan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil peneliti yang telah dilaksanakan maka kesimpulan dalam peneliti ini adalah sebagai berikut :

Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap sudah berjalan dengan baik dari sisi persyaratan dengan memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi melalui meja informasi maupun online, sistem, mekanisme dan prosedur dengan memberikan sesuai aturan yang telah diberikan, waktu penyelesaian yang cepat, biaya/tariff yang tidak ada, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana yang ramah, tamah, tanggap dalam menjalankan pelayanan perizinan, sarana dan prasarana yang sangat nyaman, bersih sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan pihak UPTSA. Namun dari 9 prinsip dalam pelayanan perizinan di DPMPSTP kompetensi pelaksana yang menjadi permasalahan adalah kurangnya jumlah pegawai dalam pelaksana pelayanan di UPTSA yang akan berdampak dalam kualitas pelayanan publik .

Faktor penghambat dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti kurangnya jumlah pegawai dalam pelaksana pelayanan di UPTSA yang

mendukung dalam kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Faktor pendukung dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terbuka semua akses bagi masyarakat dalam menggunakan system informasi mengenai pengurusan perizinan, tempat yang bagus, luas, nyaman, dengan nyaman masyarakat dalam melakukan pelayanan maka akan meningkatnya kepuasan msyarakat dalam pelayanan pengurusan di UPTSA dan pegawai yang berkompeten, ramah, tanggap, sopan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

5
Mulyadi, Deddy. 2016. **Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)**. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

Creswell, John W, 2008. **Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed**. Bandung: Edisi Ketiga Pustaka Pelajar.

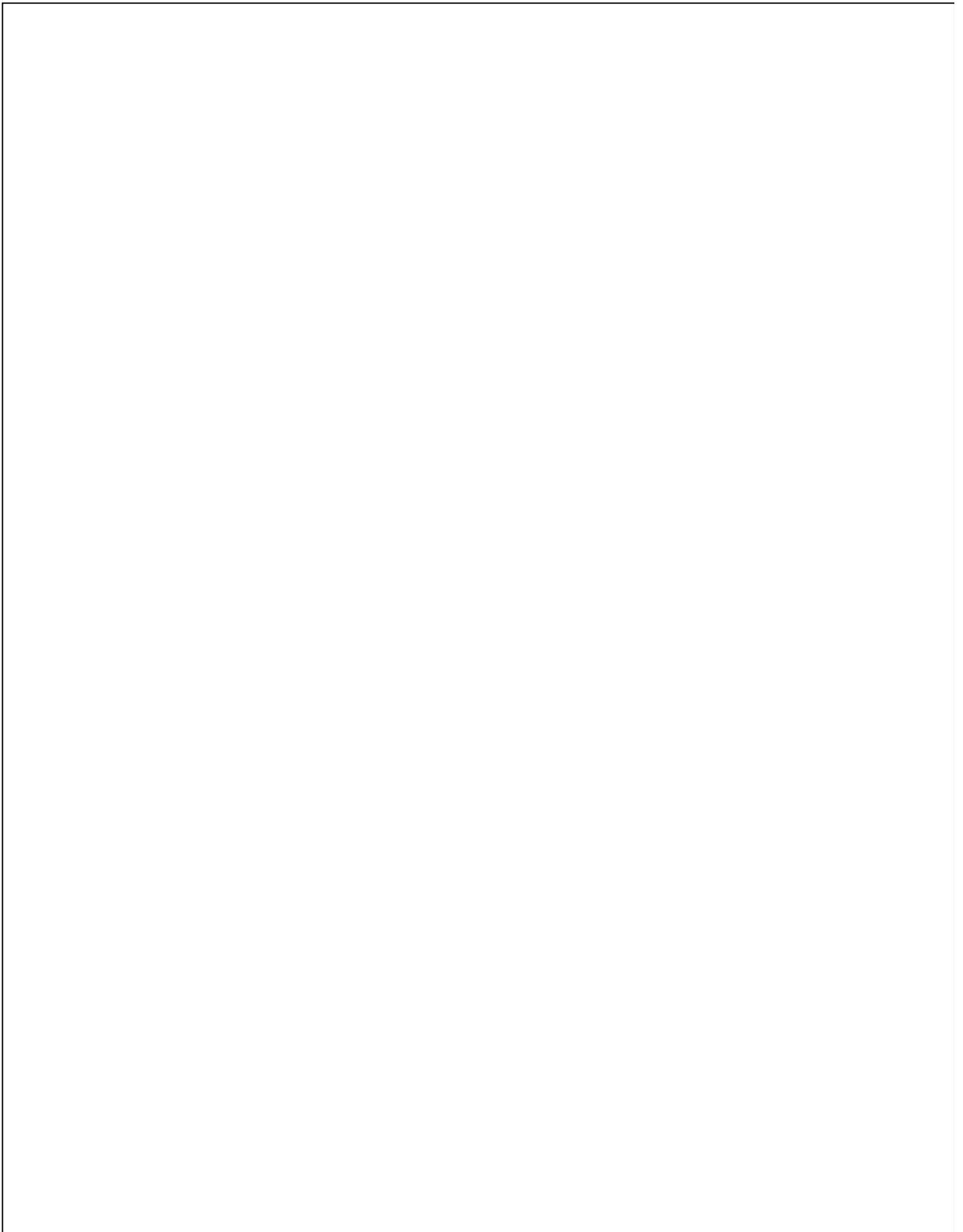
HR, Ridwan. 2006. **Hukum Administrasi Negara**. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Peraturan walikota surabaya Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

6
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.



ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	3%
2	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
5	journal.uir.ac.id Internet Source	2%
6	e-litbang.garutkab.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off