

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

Konsep dasar Pemerintah sekarang menciptakan pelayanan yang baik dalam memberikan kebutuhan warga. Pemerintah menciptakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, Pemerintah memberikan pelayanan kesetiap penduduk dalam mencukupi kebutuhan dasar pelayanan publik. Pelayanan Publik sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena akan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kabutahin. Pelayanan selalu menjadi ukuran kinerja pemerintah yang sangat penting dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang baik disemua masyarakat. Palayanan yang baik sebagaimana akan mengembangkan kinerja pelayanan publik secara cepat dan optimal. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dalam menilai kualitas pelayanan publik.

DPMPTSP melakukan pelayanan pengurusan perizinan dan non izin mendapatkan informasi instansi. Tujuan menyelenggara UPTSA ini dengan meningkatkan kualitas mempersingkat pelayanan. UPTSA suatu lembaga non struktur namun memberikan pelayanan publik di masyarakat yang merupakan bagian penting disuatu daerah untuk tujuan investasi. Perwali Surabaya nomor 28 Tahun 2007 dalam organisasi UPTSA. UPTSA Kota surabaya menjadi layayanan non izin dan izin dengan melayani 143 jenis layanan.

Jumlah izin yang sudah terlaksanakan tahun 2015 yaitu 69.145, untuk tahun selanjutnya 2016 menurun 51.359, di tahun 2017 meningkat menjadi 57.043, si tahun 2018 menurun menjadi 46.613, di tahun 2019 meningkat menjadi 56.618, di tahun 2020 meningkat menjadi 56.823. Dalam memantau pelayanan perlu adanya survey kepuasan masyarakat dari pihak DPMPTSP melalui pelayanan UPTSA. Kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota surabaya mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 yaitu 73.295, di tahun selanjutnya 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.

METODE PENELITIAN

Dalam jenis penelitian ini menggunakan kualitatif pada fokus penelitian untuk menganalisis layanan izin dinas DPMPTSP Kota surabaya. 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, 1. Reduksi data merangkum hal hal penting agar mendapatkan 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 penelitian akan menarik kesimpulan akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik dalam DPMPTSP memakai PERMEN nomor 14 tahun 2017 tentang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. 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

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 laksanaan perda 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.

Produk jenis pelayanan di DPMPTSP sudah sesuai dengan format sesuai dengan peraturan menteri dan perundang-undangan yang diajalan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. 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 sdm yang baik 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 DPMPTSP 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 integritas, sabar, keramahan, responsif, perhatian, dan kesopanan sudah sangat baik karena masyarakat termasuk stakeholder. Pegawai UPTSA merepon cepat

masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tanggap dengan masyarakat lansia memberikan kursi roda. Bisa dikatakan berhasil dalam perilaku pelaksana pelayanan yang baik sehingga menjadi point penting dalam kualitas pelayanan publik .

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sudah sangat baik seperti 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 dan prasarana 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.

Dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP adapn faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan 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 uptsa dalam melakukan pelayanan dan masih terkendalanya gangguan jaringan dengan pengurusan secara online jadi akan memempengaruhi dalam kualitas pelayanan pengurusan perizinan.

KESIMPULAN

Pelayanan di DPMPTSP sudah optimal 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 DPMPTSP kompetensti pelaksana yang menjadi permasalahan adalah kurangnya jumlah pegawai dalam pelaksana pelayanan di UPTSA yang akan berdampak dalam kualitas pelayanan publik . Faktor penghambat DPMPTSP kurangnya jumlah pegawai dalam pelaksana pelayanan di UPTSA yang mendukung dalam kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Faktor pendukung pelayanan publik di DPMPTSP terbuka semua akses bagi masyarakat dalam menggunakan system informasi mengenai pengurusan perizinan, tempat yang bagus, luas, nyaman, dengan kenyamanan 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

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.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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