

Kualitas Layanan Publik di Kantor Investasi Layanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) di Kabupaten Bone Bolango

Lucyane Djaafar
Universitas Negeri Gorontalo
lucyanedjaafar@yahoo.co.id

ABSTRACT

Public service is a part that cannot be separated from the life of the nation and state. The 1945 Constitution mandates that the state must provide good service to all citizens to fulfill their basic needs. The government is one of the providers of public services must always carry out services that are in accordance with the rules and must know the conditions of those served. In fact, the community is often disappointed with the services provided by the government in terms of licensing arrangements such as long and convoluted service procedures, the issuance of a permit is sometimes not in accordance with the time set. Problem formula What is the quality of public services in the One Stop and Manpower Integrated Services Investment Office (DPMPTSP & TK) in Bone Bolango Regency?

This research uses qualitative methods. Techniques for collecting data through observation, interviews, documentation. The results of the service quality of Bone Bolango District's One-Stop Integrated Service and Labor Service (DPMPTSP & TK) have been good, seen from the dimensions of tangibles, responsiveness dimensions, empathy (empathy) but on assurance (assurance) dimensions and reability dimensions. corrected because there is still a relationship with the relevant office in issuing a letter of recommendation so that the permit issuance is not in accordance with the stipulated time.

Keyword : Public Service; Bone Bolango.

ABSTRAK

Layanan publik adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan berbangsa dan bernegara. UUD 1945 mengamankan bahwa negara harus memberikan pelayanan yang baik kepada semua warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Pemerintah yang merupakan salah satu penyedia layanan publik *harus* selalu melaksanakan layanan yang sesuai dengan aturan dan harus mengetahui kondisi yang dilayani. Bahkan, masyarakat sering kecewa dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal pengaturan perizinan seperti prosedur layanan yang panjang dan berbelit-belit, penerbitan izin terkadang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Rumusan masalah Bagaimana kualitas layanan publik di Kantor Investasi Layanan Terpadu Satu Atap dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) di Kabupaten Bone Bolango?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil kualitas layanan dari One-Stop Service Terpadu dan Layanan Tenaga Kerja Terpadu (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango telah baik, dilihat dari dimensi tangibles, dimensi responsif, dimensi empati (empati) tetapi pada dimensi kepastian (assurance) dan reabilitas ukuran. dikoreksi karena masih ada hubungan dengan kantor terkait dalam mengeluarkan surat rekomendasi sehingga penerbitan izin tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Kata kunci: Layanan Publik; Bone Bolango.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak bisa terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Pemerintah yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik kepada rakyat harus senantiasa melakukan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan harus mengetahui kondisi dari yang di layani. Rasyid dalam Prismawati (2012) mengatakan, bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan terhadap masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani.

Begitu pentingnya pelayanan publik sehingga memiliki implikasi yang luas dari berbagai aspek kehidupan. Dalam kehidupan politik misalnya, perbaikan pelayanan publik akan berdampak pada tumbuhnya kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya pelayanan publik yang buruk akan menjadi salah satu faktor munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintahan di mata masyarakat. Keberhasilan suatu Pemerintah dapat dilihat dari kemampuan pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintahnya.

Kebijakan publik adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus di taati dan berlaku mengikat bagi seluruh warga suatu negara. Setiap pelanggaran akan dikenakan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan, sanksi di berikan oleh pihak atau instansi yang berwenang. Selain itu, kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang *holistik* (menyeluruh) agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya, dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang di untungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2010:132), kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, adanya kecocokan pemakaian, ada perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal, dan merupakan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Brady & Conin dijelaskan bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima" (Afrial, 2009, h.88). Sedangkan ditambahkan Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005; 28) "kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya". Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis

maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003, h.36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Pada kenyataannya apa yang dikemukakan diatas belum sepenuhnya dapat dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango. Masyarakat seringkali kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal pengurusan perizinan seperti prosedur pelayanan yang panjang dan berbelit-belit, terbitnya surat izin kadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango".

2. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkapkan dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui, serta dapat membantu peneliti memberikan rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode yang lain.

Sugiyono (2004:77) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:241) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Peneliti memilih penelitian studi kasus karena penelitian studi kasus berusaha menggambarkan kehidupan dan tindakan-tindakan manusia secara khusus pada lokasi tertentu dengan kasus tertentu. Penelitian studi kasus menurut Sulisty Basuki (2006) adalah kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkap atau memahami sesuatu hal.

2.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Data primer

Untuk mendapatkan data, yang dijadikan informan yaitu warga masyarakat yang memiliki bangunan untuk usaha, Kepala Seksi Verifikasi Administrasi, Petugas pelayanan, Tim Tekhnis, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Pengaduan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango.

Informan kunci (*key informan*) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi dalam bentuk kata-kata dan tindakan tentang situasi dan kondisi dan dapat dengan sukarela memberikan berbagai gambaran terhadap pengetahuan dan pengalamannya dalam memberikan dan memperoleh pengamalan. Peneliti memilih informan kunci adalah Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango

Data Sekunder

Dalam sekunder diperoleh melalui catatan-catatan, arsip dan berbagai dokumen dan segala bentuk informasi dan keterangan yang berkaitan dengan segala bentuk informasi dan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti di peroleh dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango.

2.3 Fokus Masalah Penelitian dan Deskripsi Fokus

Berdasarkan rumusan masalah, fokus penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango ditinjau dari dimensi tangibles, reability, Responsiveness, empaty, assurance.

3.4 Teknik Penjaringan dan Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data primer, teknik penjaringan data yang digunakan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung (langsung kepada objek tanpa menggunakan media lain. Selain itu dilakukan penjaringan data melalui teknik dokumentasi dengan melakukan pencatatan data yang tersedia di lokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Secara terinci pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

Wawancara

Sebagaimana dalam penelitian kualitatif maka peneliti menggunakan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan

cara terbuka dimana informan mengetahui kehadiran penulis sebagai peneliti yang melakukan wawancara di lokasi penelitian, dan dalam melakukan wawancara dengan para informan penulis menggunakan alat rekam sebagai alat bantu.

Observasi

Observasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi melalui panca indera yang dilakukan secara sistematis, yaitu dengan cara mengadakan pengamatan langsung maupun tidak langsung agar dapat memperoleh keyakinan atas data yang didapat melalui kenyataan yang ada. Pada penelitian ini pelaksana pengamatan ditempuh dengan cara pengamatan langsung ke lokasi.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mempelajari dan meyakinkan dokumen-dokumen yang terkait dengan fokus peneliti. Suharsimi Arikunto (2002:206) metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Hadari Nawawi (2005:133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.

2.5 Pengabsahan Data

Data yang terkumpul di lakukan pengecekan dengan triangulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data bersangkutan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan. Teknik triangulasi yang di gunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi metode berguna untuk mengecek kembali derajat kepercayaan data hasil pengamatan dan wawancara dan triangulasi sumber untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh. Hal ini mendukung keabsahan data. Dengan penggunaan triangulasi metode di harapkan informasi yang di peroleh dapat diperiksa silang sehingga akurasi dapat diuji.

Adapun Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sedangkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dibantu dengan menggunakan pedoman wawancara, tape recorder, camera dan buku-buku catatan untuk menjaring informasi secara lebih lengkap dan efektif. Pedoman wawancara, dibuat untuk melakukan wawancara dan berisi sejumlah pertanyaan pokok dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan wawancara dengan para informan sebagai narasumber penelitian, agar hasil yang diperoleh menjadi data dan dapat diartikan lebih mendalam. Wawancara dapat berkembang sesuai dengan jawaban para informan dan kebutuhan peneliti, tetapi masih dalam batas yang berkaitan dengan tujuan penelitian sehingga tidak sampai keluar dari tujuan penelitian.

Sedangkan untuk pengabsahan data, informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data yang menggunakan pendekatan kualitatif, divalidasi melalui teknik triangulasi sumber dan metode (Smith & Glass, 1987; Lincoln & Guba, 1985). Pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui beberapa kegiatan, yaitu perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, triangulasi,

kecukupan referensi dan kajian kasus. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi sumber, yaitu melakukan pendalaman fokus dan indikator fokus melalui wawancara dengan aparatur pelaksana yang terlibat langsung dengan pelayanan, wawancara dengan masyarakat penerima layanan pada unit yang dikaji, dan wawancara dengan pejabat atasan langsung di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango

2.6 Teknik Analisa Data

Menurut Miles dan Huberman (1992:16), secara umum analisis data kualitatif terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan masing-masing adalah:

Reduksi Data

Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang memanajemen, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengoordinasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan di verifikasi.

Penyajian Data

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis data adalah penyajian data dalam bentuk sekumpulan informasi yang tersusun secara lebih sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian data kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian data tersebut. Data dapat disajikan dalam bentuk matrik, jaringan grafik, bagan dan sebagainya yang mempermudah peneliti memahami pola umum dari data atau informasi yang di peroleh.

Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Pengambilan kesimpulan pada hakekatnya adalah pemaknaan dari data yang diperoleh. Untuk itu sejak pengumpulan data awal, peneliti berusaha memaknai data yang di peroleh dengan cara mencari pola, model, tema, hubungan persamaan, alur sebab-akibat dan hal lain yang sering muncul. Pada awalnya kesimpulan itu masih kabur tetapi semakin lama kesimpulan akan semakin jelas setelah dalam proses selanjutnya didukung oleh data yang semakin banyak. Kesimpulan-kesimpulan juga di verifikasi selama penelitian berlangsung. Singkatnya makna-makna yang muncul dari data harus di uji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya sehingga akan di peroleh satu keyakinan mengenai kebenarannya.

Dalam analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model nalisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Konsekuensi dari hal tersebut, pengumpulan dan analisis data harus selalu berjalan pada waktu yang bersamaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, karena pelayanan sebagai suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain untuk memenuhi kepuasan dari pengguna. Bagi pengguna, pelayanan dianggap sebagai suatu kegiatan yang menawarkan penjualan dan keuntungan yang berharga yang bisa diperjual belikan dan bahkan tidak dapat dihilangkan dalam interaksi langsung antar manusia yang menyediakan kepuasan pengguna. Untuk melihat kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango peneliti mengkaji dari 5 dimensi menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148).

1. *Tangibles* (bukti Fisik)

Salah satu unsur dimensi tangibles yaitu penampilan dari para petugas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango dalam memberikan pelayanan. Penampilan para petugas terutama di bidang pelayanan sudah baik dan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap petugas baik pria maupun wanita menggunakan seragam berwarna kecoklatan lengkap dengan papan nama selalu terpasang di pakaian petugas. Kemudian untuk hari Senin dan Selasa petugas memakai pakaian putih hitam, khusus untuk wanita memakai jilbab hitam. Selanjutnya untuk hari Rabu pakaian warna hitam putih dan Kamis pakaian memakai seragam kerawang, kain khas daerah Gorontalo serta hari Jumat memakai pakaian muslim,. Kerapian dan keseragaman petugas ini tentu saja memberikan pengaruh positif d. Lam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain penampilan petugas faktor lain yang berhubungan dengan tangibles yaitu ketersediaan fasilitas yang dimiliki oleh suatu lembaga atau instansi yang menyelenggarakan jasa pelayanan. Berdasarkan pengamatan di lapangan cukup banyak fasilitas yang dimiliki di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango dalam menunjang pelayanan. Tersedia ruangan yang nyaman yang dilengkapi alat pendingin ruangan yang menjadikan ruangan menjadi lebih sejuk. Selain itu terdapat televisi yang dapat digunakan oleh pemohon perizinan untuk menonton sehingga waktu tunggu tidak terasa apabila terjadi antrian. Terdapat juga tempat duduk sehingga yang baik, luas ruangan yang memadai serta di dukung oleh komputer dan mesin print yang dimiliki untuk pencetakan surat ijin. Demikian pula untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus perizinan tersedia tempat parkir yang luas, sehingga keamanan dari kendaraan dapat selalu terjaga. Keadaan yang nyaman akan memudahkan proses pelayanan menjadi lebih baik bagi petugas yang sedang melaksanakan tugas maupun yang menggunakan jasa pelayanan. Suasana nyaman yang dirasakan merupakan harapan bagi semua pengguna jasa pelayanan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Brady & Conin bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima" (Afrial, 2009, h.88).

Berdasarkan penjelasan diatas menggambarkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango sudah cukup memadai untuk menunjang kualitas pelayan.

2. *Reability* (kehandalan)

Ketepatan waktu adalah hal pertama yang terkait dengan dimensi reability Sistem Pelayanan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango di laksanakan mengacu pada Standard Operational Prosedure (SOP) dan Standar Pelayanan (SP). SOP dan SP ini dengan jelas menjanjikan bahwa pelayanan pembuatan perizinan, mulai dari pendaftaran hingga terbitnya surat izin, harus selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, namun kadang penerbitan surat izin melampaui dari ketentuan yang berlaku. Sebagai instansi penyedia jasa pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango telah membuat aturan tentang jangka waktu pengurusan perizinan, dari tahap pemasukan berkas permohonan perizinan sampai dengan terbitnya surat izin. Penetapan waktu pengurusan perizinan untuk memberikan rasa kepastian bagi masyarakat yang mengurus perizina, karena ada 169 jenis perijinan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango.

Menurut Kepala bidang pelayanan dari 169 perizinan, hanya izin lokasi dan izin perubahan bangunan yang dikenakan biaya. Untuk mengurus surat izin harus ada surat rekomendasi dari dinas terkait. Untuk mendapatkan surat rekomendasi, pemohon sendiri yang harus mengurus ke Badan Pertanahan. Hal ini yang menambah panjang prosedur yang harus dilewati oleh pemohon perizinan sehingga penerbitan surat izin melewati waktu yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah dalam bidang pelayanan publik untuk memperbaiki kondisi masih rendahnya kualitas pelayanan publik. Usaha-usaha yang telah dilakukan tersebut salah satunya adalah perbaikan sumber daya manusia. Jika dianalisis secara cermat, salah satu faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan disektor publik sulit ditingkatkan adalah karena mekanisme exit dan voice yang biasa diprakteknya disektor swasta sulit diterapkan di dalam penyediaan pelayanan publik. Berbeda dengan sektor swasta yang dicirikan dengan adanya kompetisi dalam penyediaan barang dan jasa bagi para pelanggan, sektor publik lebih banyak dicirikan dengan adanya kewenangan tunggal (monopoli) dalam penyediaan barang dan jasa bagi para pelanggan, sektor publik banyak dicirikan dengan adanya kewenangan (monopoli) dalam penyediaan barang dan jasa bagi para pelanggan merekaseperti pelayanan dalam perijinan.

Sering terjadi ketidakpuasan dari pihak pengguna layanan dan hal ini disebabkan akibat sikap para petugas yang kurang tanggap atas apa yang diharapkan oleh masyarakat. Paradigma lama yang beranggapan bahwa penguasa harus dilayani, tidak terlihat pada para petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango. Pelayanan dibuka dibuka 6 hari yaitu Senin s/d Jumat dimulai dari jam 08.15 s/d 16.00 wita. Istirahat pada siang hari mulai jam 12.00

s/d 13.00 wita kecuali hari jumat mulai jam 11.30 s/d 13.00 wita. Meskipun demikian setiap hari walaupun jam istirahat para petugas tetap memberikan pelayanan dengan cara bergantian untuk istirahat sehingga tempat pelayanan tidak pernah kosong dan setiap saat masyarakat ingin mengurus perizinan dapat terlayani dengan baik dan lancar.

Biasanya dalam suatu pelayanan, ada saja pengguna layanan merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, jika ini terjadi para petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango, berusaha memberikan penjelasan yang baik kepada pemohon perizinan. Jika ada pemohon perizinan ingin menyampaikan keluhan, biasanya petugas menyarankan ke bagian penerimaan pengeluhan dari masyarakat yang ada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango. Selain itu tersedia media secara online untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan tentang pelayanan melalui web site <http://perizinan.bonebolangokab.go.id>.

Tersediannya ruang untuk menyampaikan keluhan tidak lepas dari cara pandang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango dalam melihat keluhan itu sendiri. Keluhan yang selama ini dilihat sebagai sesuatu yang negatif justru dipandang sebagai sesuatu yang positif karena dianggap mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Sikap perhatian ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan sangat respon terhadap keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

4. *Empaty* (empati)

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun, sikap menghargai dalam melayani juga dimiliki oleh petugas pelayanan. Sikap menghargai ditunjukkan dengan memberikan salam dan tersenyum ketika pertama bertemu menanyakan dan mencatat serta memberikan penjelasan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terlihat adanya komunikasi yang baik antara petugas dengan pengguna layanan. Selain itu tidak ada diskriminasi, semua pengguna layanan diperlakukan dengan baik.

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak diskriminasi ditunjukkan oleh para petugas. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika memberikan pelayanan petugas tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja seperti keluarga atau teman dekat. Pelayanan hanya dilakukan melalui loket-loket pelayanan berdasarkan daftar antrian. Ini sesuai dengan pendapat Parasuraman (2001) jika pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian, yang artinya pelayan mampu memberikan pelayanan dengan tanpa melihat atau memandang status sosial pelanggan yang berkunjung, selain itu pelayan mampu

memberikan perhatian yang khusus saat berhadapan langsung dengan pelanggan.

5. Assurance (jaminan)

Para petugas yang berada diloket-loket pelayanan semua berpendidikan Sarjana. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan seseorang dalam hal berkomunikasi. Semakin tinggi pendidikan seseorang semakin luas pengetahuan yang dimilikinya. Hasil pengamatan dilapangan para petugas diloket-loket pelayanan mempunyai kemampuan untuk menjelaskan tentang apa yang ditanyakan oleh pengguna layanan sehingga komunikasi berjalan dengan baik.

Untuk jaminan ketetapan waktu terbitnya surat ijin masih harus diperbaiki karena berhubungan dengan dinas terkait untuk memberikan surat rekomendasi serta peran Tim Tekhnis juga sangat berpengaruh terhadap jaminan ketepatan terbitnya surat izin. Tertundanya peninjauan lapangan oleh tim tekhnis disebabkan ketidakhadiran dari salah satu tim tekhnis pada saat peninjauan lokasi serta bisa jadi kelalaian dari pemohon perizinan yang lambat melengkapi persyaratan semua ini berpengaruh terhadap ketepatan waktu penerbitan surat izin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango.

4. PENUTUP

Kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & TK) Kabupaten Bone Bolango pada dasarnya sudah baik, dilihat dari dimensi tangibles (bukti fisik) sudah didukung oleh sarana dan prasarana sangat memadai, dimensi responsiveness (daya tanggap) kesiapan petugas di loket-loket pelayanan yang selalu siap melayani setiap waktu dibutuhkan oleh pengguna layanan, selalu memberikan penjelasan serta solusi keluhan pengguna layanan, dari dimensi empathy (empati) ditunjukkan dengan sikap Petugas yang sopan dan santun serta tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, hanya saja dari dimensi reability (kehandalan) dan dimensi assurance (jaminan) masih perlu diperbaiki karena masih adanya hubungan dengan dinas terkait dalam menerbitkan surat rekomendasi sehingga pernebitan surat izin tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

REFERENSI

- Agnes Galis, dkk, 2015. *Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di BPPT Kota Semarang*, 15 November 2018. <https://media.neliti.com>
- Agus, Nurul, 2016. *Implementasi Aturan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kawasan Sekitar Bencana Lumpur Sidoarjo*. 25 November 2018. Vol. 4. No. 1, Maret 2016. <https://media.neliti.com>
- Barokah, Ari, 2014. *Kualitas Manajemen Pelayanan Publik (Studi deskriptif tentang kualitas manajemen pelayanan publik surat tanah hijau di Kota Surabaya)*. 25 November 2018. Vol. 2. No. 1. Januari 2014.
- Fahmi, dkk. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman e-KTP di Kota Depok)*. 25 November 2018. Vol. 1. No. 5, 2016.

- Ihsanudin, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. 25 November 2018. Vol. 1, No. 2, 2014.<https://media.neliti.com>
- Keban, Yeremias. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana, Inu Syafii, 2006. *Hukum Administrasi Negara*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Khoiron, 2017. *Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial*. 25 November 2018. Vol. 2. No. 1. April 2017.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. SalembaEmpat
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nahdiyah, Laily. 2013. *Manajemen Publik Dalam Perspektif New Public Management (NPM) Di Badan Pendidikan dan Latihan (Bandiklat) Daerah Istimewa Yogyakarta*. 25 November 2018. skripsi, 2013.
- Ratminto. dan Winarsih,, A. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins., Stephen P 1996.. *Teori Organisasi : Struktur, Desain, dan Aplikasi*, Edisi Ketiga, Alih Bahasa Jusuf Udaya, Arcan, Jakarta
- Toha, Miftah. 1992. *Prilaku Organisasi konsep dasar Aplikasinya*. Jakarta: rajawali
- Tjandra, Riawan, 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Sinar Grafika. Jakarta
- Sugiyono, 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Jakarta
- Trenda Aktiva Oktariyanda, dkk, 2013. *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal*, 15 November 2018. Vol. 16, No. 4 (2013). <http://portalgaruda.com>
- Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*