

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA BINJAI
(Studi Kasus Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))

TESIS

OLEH

EKO PRASETIO
NPM. 191801052



PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA BINJAI
(Studi Kasus Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



EKO PRASETIO
NPM. 191801052

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai (Studi Kasus Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))

Nama : Eko Prasetyo

NPM : 191801052

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing II



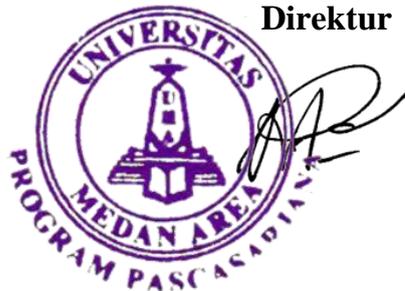
Dr. Adam, M.AP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Telah diuji pada Tanggal 18 Agustus 2021

Nama : Eko Prasetyo

NPM : 191801052



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Ir. Zulkarnain Lubis, MS, Ph.D
Sekretaris : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing II : Dr. Adam, M.AP
Penguji Tamu : Dr. Budi Hartono, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 18 Agustus 2021 Yang

menyatakan,



Eko Prasetyo

5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Eko Prasetyo
NPM : 191801052
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai (Studi Kasus Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)), beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 15 November 2021

Yang menyatakan



(Eko Prasetyo)

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA BINJAI (Studi Kasus Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))

Nama : Eko Prasetyo
NPM : 191801052
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing II : Dr. Adam, M.AP

Pelaksanaan pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai masih dapat dikatakan belum memuaskan, dikarenakan masih memiliki permasalahan dalam pelayanan perizinan khususnya pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK). Permasalahan yang sering dihadapi antara lain yaitu penyelesaian Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) tidak tepat waktu dan pelaku usaha belum memahami pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS), yang berakibat pelayanan perizinan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) belum maksimal. Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dan mengetahui faktor penghambat pelaksanaan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai yang diteliti dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) secara keseluruhan dinilai baik tetapi belum optimal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu diharapkan keberadaan tim teknis meletak di Dinas dan Dinas perlu melakukan sosialisasi tentang penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) kepada masyarakat, sehingga masyarakat mampu mendaftarkan perizinannya sendiri dan tidak melalui pihak ketiga/calo.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Perizinan, *Online Single Submission* (OSS).

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF LICENSING SERVICES THROUGH ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) IN THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND LICENSING SERVICES INTEGRATED ONE DOOR, BINJAI CITY

(Case Study of Construction Service License Services (IUJK))

Name : ***Eko Prasetyo***
Student Id Number : ***191801052***
Study Program : ***Master of Science in Publik Administration***
Advisor I : ***Dr. Isnaini, SH, M.Hum***
Advisor II : ***Dr. Adam, M.AP***

The implementation of licensing services through Online Single Submission (OSS) at the Binjai City Investment Service and One Stop Integrated Licensing Service can still be said to be unsatisfactory, because it still has problems in licensing services, especially Construction Services Business Permit (IUJK) services. Problems that are often faced include the completion of the Construction Service Business Permit (IUJK) not on time and business actors do not understand the operation of the Online Single Submission (OSS) system, which results in licensing services through the Online Single Submission System (OSS) not yet maximized. This study is to determine the quality of licensing services through Online Single Submission (OSS) at the Binjai City Investment Service and One Stop Integrated Licensing Service and to find out the inhibiting factors for the implementation of licensing through Online Single Submission (OSS) at the City Investment Service and One Door Integrated Licensing Service. Binjai. This research method uses a descriptive method with a qualitative approach. The results of this study indicate the quality of licensing services through Online Single Submission (OSS) at the Investment and One Stop Integrated Licensing Service of Binjai City which is examined from the dimensions of service quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance (guarantee), Emphaty (empathy) as a whole is considered good but not optimal. The Office of Investment and One Stop Integrated Licensing Service is expected to have a technical team located at the Dinas and Dinas to conduct socialization regarding the use of the Online Single Submission (OSS) system to the public, so that the public is able to register their own permits and not through third parties/brokers.

Keywords: *Licensing Service Quality, Online Single Submission (OSS).*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA BINJAI (STUDI KASUS PELAYANAN IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK))"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Juli 2021

P e n u l i s



(Eko Prasetio)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA BINJAI (STUDI KASUS PELAYANAN IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK))"**.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Unutuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Budi Hartono, M.Si.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Isnaini, SH, M.Hum dan Dr. Adam, M.AP.
5. Kedua Orang Tua, Istri dan Kedua anak saya yang selalu mendukung.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2019.
7. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai, Khususnya Bapak Ismail, S.Pd, M.AP.
9. Informan Pelaku Usaha yang mengurus Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik	16
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	27
2.1.5. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	28
2.1.6. Model Kualitas Pelayanan	31
2.2. Kepuasan Pelanggan	32
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2.2.2 .Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	34
2.3. Penelitian Terdahulu	35
2.4. Kerangka Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.1.1. Waktu Penelitian	41

3.1.2. Tempat Penelitian	41
3.2. Jenis Penelitian.....	41
3.3. Sumber data	42
3.4. Informan.....	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	45
3.6.1. Definisi Konsep	45
3.6.2. Defenisi Operasional.....	46
3.7. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.1.1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	49
a. Struktur Organisasi.....	49
b. Visi dan Misi	52
c. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	54
d. Sumber Daya Manusia	58
e. Kewenangan Perizinan	59
4.2. Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.....	62
4.2.1. <i>Tangible</i> (Berwujud).....	62
4.2.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	68
4.2.3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	73
4.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	81
4.2.5. <i>Emphaty</i> (Empati)	88
4.3. Faktor-faktor penghambat dalam memberikan pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	95
a. Faktor Tim Teknis.....	95

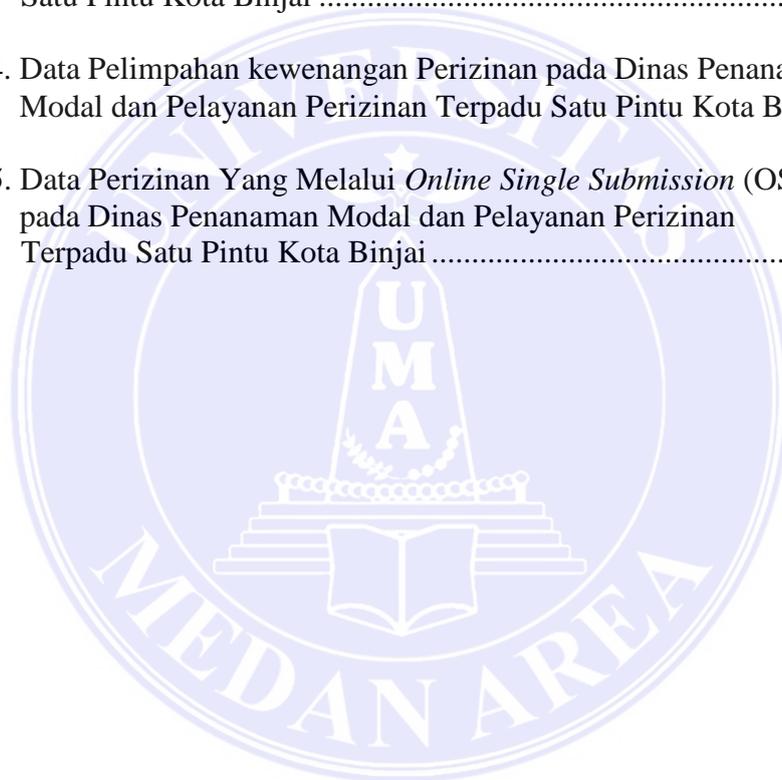
masih rendah dalam pengoperasian Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

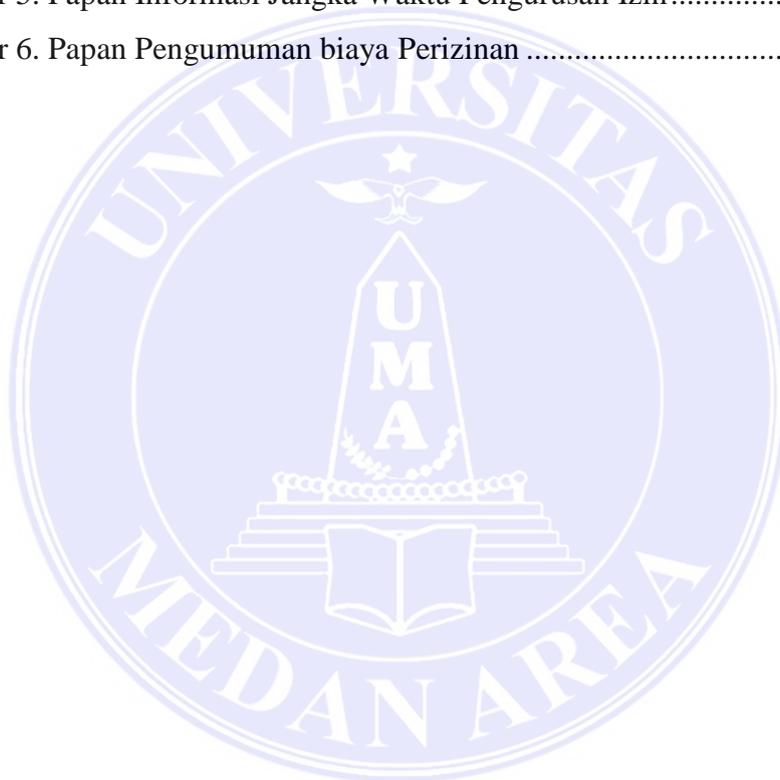
HALAMAN

Tabel 1. Data Substansi Laporan Masyarakat di Ombudsman Tahun 2018 ...	3
Tabel 2. Daftar Jabatan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	59
Tabel 3. Daftar Sumber Daya Manusia berdasarkan tingkat pendidikan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	59
Tabel 4. Data Pelimpahan kewenangan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.....	60
Tabel 5. Data Perizinan Yang Melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	61



DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 1. Kerangka Penelitian	40
Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	52
Gambar 3. Meja Pelayanan	66
Gambar 4. Banner Alur Proses Pengaduan	77
Gambar 5. Papan Informasi Jangka Waktu Pengurusan Izin	82
Gambar 6. Papan Pengumuman biaya Perizinan	86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi hak Warga Negara Indonesia yang diharuskan diberikan oleh pemerintah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Akan tetapi kondisi pelayanan publik saat ini belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang menjadi perhatian utama dari Pemerintah yaitu berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha. Kondisi dan perubahan cepat keadaan saat ini juga turut mempengaruhi terhadap pelayanan perizinan berusaha di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi di masa saat ini, maka perkembangan dan kemajuan di bidang pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan berusaha juga harus terus ditingkatkan demi terwujudnya optimalisasi efektifitas dan efisiensi yang lebih baik. Inovasi-inovasi yang dilahirkan oleh pemerintah akan memberikan cara baru dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Salah satu wujud inovasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana layanan yang baik.. Pemanfaatan teknologi saat ini pada layanan perizinan yaitu diberikan dalam bentuk *online* dan terpusat serta terintegrasi, sehingga memudahkan pengguna layanan perizinan secara efektif dan efisien dan pada tujuan akhir masyarakat mendapatkan kepuasan publik yang diinginkan.

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS). Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan masyarakat dapat mendaftar perizinan usaha sendiri yang bisa dilakukan dimana saja.

Untuk penyelenggaraan PTSP di Daerah dijelaskan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mempunyai sasaran penyelenggaraan PTSP daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Akan tetapi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia belum dapat dikatakan memuaskan, dikarenakan masih banyak permasalahan dalam pelayanan publik khususnya di bidang perizinan. Hal ini dibuktikan melalui penyampaian Bapak Presiden Republik Indonesia Joko Widodo dalam beberapa kesempatan selalu menghimbau agar pemerintah pusat dan pemerintah daerah dapat

menjalankan reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik dimana diperlukan penyederhanaan perizinan. Salah satu pidato Bapak Joko Widodo pada acara pembukaan Musrengbangnas 2019 tanggal 09 Mei 2019 yang mengatakan

“Saya menyadari dari lima tahun lalu investasi berbondong-bondong datang tapi yang berhasil berinvestasi hanya sedikit, karena kita tidak bisa eksekusi dan merealisasikan. Perizinan masih bertele-tele, baik pusat dan daerah sehingga membuat investor itu balik badan” (sumber: mempan.go.id).

Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan perizinan di Indonesia masih belum baik. Masih rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini juga dapat dilihat dari laporan masyarakat yang membuat pengaduan, apabila masyarakat banyak melakukan pengaduan yang tidak baik terhadap pelayanan publik yang terima maka pelayanan publik belum berjalan dengan optimal. Terdapat beberapa substansi layanan yang menjadi data laporan masyarakat di Ombudsman Tahun 2018, Data tersebut terinci pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Data Substansi Laporan Masyarakat di Ombudsman Tahun 2018

No	Substansi	Persentase
1	Agraria/Pertanahan	16,2%
2	Kepolisian	12,6%
3	Kepegawaian	11,5%
4	Pendidikan	10,6%
5	Administrasi Kependudukan	5,2%
6	Perizinan (PTSP)	2,5%

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan data laporan masyarakat tersebut, perizinan menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu lagi dibenahi terkait dengan tatanan pelaksanaannya. Perizinan berusaha adalah persetujuan yang diperlukan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/ keputusan atau pemenuhan persyaratan (*checklist*).

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tertanggal 21 Juni 2018 menjelaskan bahwa pelayanan perizinan berusaha pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah diwajibkan menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk pelayanan perizinan dari pendaftaran perizinan sampai dengan penerbitan izin melalui sistem OSS. OSS adalah singkatan dari *Online Single Submission*, ini merupakan sebuah bentuk perizinan untuk melakukan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS. Perizinan Berusaha melalui OSS adalah Perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, walikota/bupati kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Manfaat dari OSS ini antara lain adalah: 1). mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan dan bangunan), izin usaha maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin; 2). Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*; 3). Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan

pemecahan masalah perizinan di satu tempat; 4). Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB). Melalui OSS ini Pelaku usaha dapat mendaftarkan perizinan usaha mereka baik usaha perorangan atau usaha berbadan hukum dapat dilakukan dimana saja baik didalam maupun diluar negeri. Pelaku usaha juga dapat mencetak sendiri izinnnya melalui sistem OSS. Akan tetapi untuk perizinan berusaha yang mewajibkan pelaku usaha untuk memenuhi komitmen perizinan berusaha, pelaku usaha diwajibkan untuk memenuhi komitmen perizinan berusahanya ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana lokasi usaha tersebut berada.

Kota Binjai adalah salah satu kota dalam wilayah provinsi Sumatra Utara, Kota Binjai terletak 22 km di sebelah barat ibu kota provinsi Sumatra Utara, Medan. Letak geografis Kota Binjai $03^{\circ}03'40''$ - $03^{\circ}40'02''$ LU dan $98^{\circ}27'03''$ - $98^{\circ}39'32''$ BT. Ketinggian rata-rata adalah 28 meter di atas permukaan laut. Kota Binjai merupakan salah satu daerah dalam proyek pembangunan Mebidang yang meliputi kawasan Medan, Binjai dan Deli Serdang. Saat ini, Binjai dan Medan dihubungkan oleh jalan raya Lintas Sumatra yang menghubungkan antara Medan dan Banda Aceh. Oleh karena ini, Binjai terletak di daerah strategis di mana merupakan pintu gerbang Kota Medan ditinjau dari provinsi Aceh.

Untuk pelayanan publik di Pemerintah Kota Binjai juga masih belum baik, hal ini berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap penilaian kepatuhan tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tahun 2018 Pemerintah Kota Binjai berada di Zona

Merah dengan nilai 39,61 yang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan terhadap pelayanan publik masih rendah, sedangkan Tahun 2019 Pemerintah Kota Binjai masih berada di Zona Kuning dengan nilai 70,53 yang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan terhadap pelayanan masih dalam kategori sedang. Berdasarkan data tersebut pelayanan publik di pemerintah Kota Binjai masih belum mencapai target yang diinginkan untuk tingkat kepatuhan terhadap pelayanan publik masuk kategori tinggi dan masih perlu dibenahi lagi agar pelayanan publik bisa masuk kategori baik (zona hijau, nilai: 81-100) sesuai dengan target utama penilaian Ombudsman Republik Indonesia khususnya pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Binjai merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Kota Binjai yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Kemudahan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) dalam pelaksanaannya yang dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui *online*, namun tanggung jawab serta peran DPMPTSP Kota Binjai tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Saat ini secara aplikasi pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai yang menjadi perhatian yaitu pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK). Untuk pelayanan IUJK merupakan salah satu izin

yang diproses melalui OSS, dan untuk proses penyelesaian pemenuhan komitmen IUJK selama 3 (tiga) hari seperti yang tertera di papan pengumuman waktu penyelesaian izin. Waktu penyelesaian selama 3 (tiga) hari tersebut merupakan yang waktu yang paling cepat diantara penyelesaian izin yang lain melalui OSS. Permasalahan lain yang dihadapi dalam penyelesaian perizinan IUJK antara lain kekurangan Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai khususnya di seksi yang menangani Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), hal tersebut mengakibatkan pelayanan perizinan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) belum maksimal. Berdasarkan hal tersebut disampaikan oleh Kepala Seksi Perizinan Konstruksi dan Perhubungan yaitu Ibu Masdelima Pardosi, S.Sos menyampaikan sebagai berikut:

“Pengefektifan IUJK terkendala oleh keterbatasan aparatur di DPMPPTSP Kota Binjai, jadi untuk proses pengefektifan IUJK dikerjakan sendiri dari mulai meneliti berkas, membuat surat pengantar ke dinas teknis dan juga mengantar berkas ke dinas teknis”

Untuk mengetahui secara detail maka perlu dikaji melalui penelitian, oleh karena itu, penulis membuat penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai (Studi Kasus Pelayanan Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

Satu Pintu Kota Binjai (Studi Kasus Pelayanan Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))?

2. Apa saja hambatan dalam memberikan pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai (Studi Kasus Pelayanan Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.
2. Mengetahui dan menganalisis hambatan dalam memberikan pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Manfaat bagi Pemberi Pelayanan

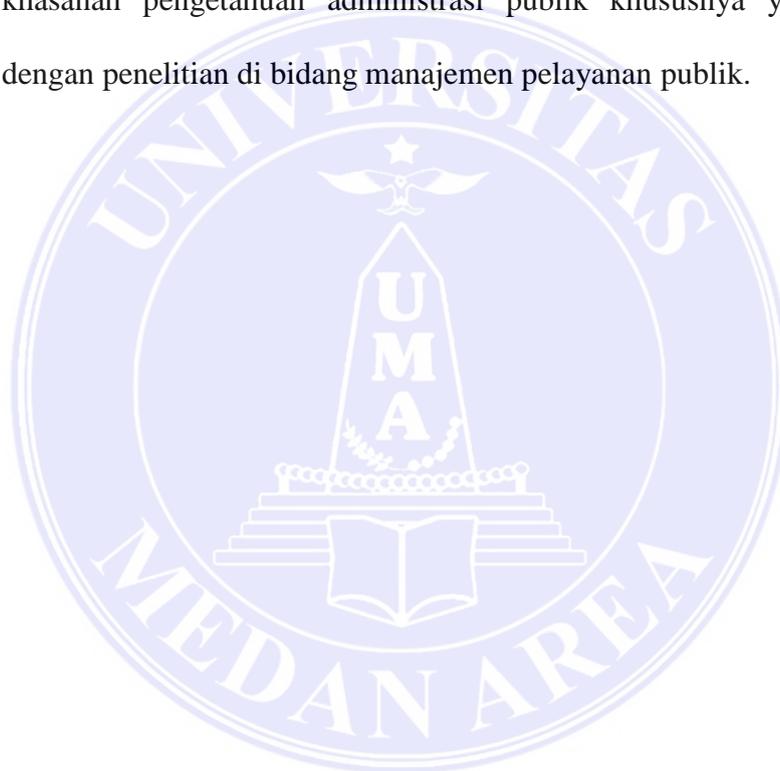
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Manfaat Bagi Pengguna Pelayanan

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi para pengguna layanan supaya mengetahui hak sebagai pengguna layanan dan mengetahui tentang prosedur pelayanan yang diterima.

3. Secara teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang manajemen pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata “Kualitas” mengandung banyak arti, menurut kamus bahasa Indonesia, kualitas memiliki arti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018: 54) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala suatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2018: 55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sehingga arti dari kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kemauan konsumen dan tepat menyampaikan untuk mengimbangi harapan dan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pendapat konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dinilai

sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen, selain itu ditambahinya bahwa Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007).

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007: 5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti

handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik yang baik menurut Tjiptono (2018 : 55) dirumuskan sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran

seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat

dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, dan kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif.

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

2. Kurang informatif.

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*.

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

4. Kurang koordinasi.

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

5. Birokratis.

Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan

dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

7. Inefisien.

Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepadamasyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Terkait dengan itu, berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan (Suprijadi, 2004). Beberapa kelemahan mendasar antara lain: pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang

memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan

atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum adalah: segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-

undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan dapat didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima pelayanan. Mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang oleh para ahli yang dapat diadopsi sebagai alat pemandu bagi pemberi layanan. menurut Van Looy (Hardiyansyah, 2018:62), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan;
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa;
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas;
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari criteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml et al. mengidentifikasi 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (Boediono, 2003:114), yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan/lembaga.
5. *Empathy* (Empati) yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik,

pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah, 2018 : 63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud) yaitu bukti fisik dari jasa, terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan akurat dan terpercaya. Terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas;
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kesiapan para petugas untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan

- pelayanan;
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat;
 - c. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
5. *Emphaty* (Empati) yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian petugas kepada pelanggan, terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan;
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan);
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml et al (2018: 64) dapat dikembangkan menjadi 10 (sepuluh) dimensi sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependbility*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain- lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;

- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam

memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.1.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus

mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya

4. Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-

menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.

6. Total *Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.1.5. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

- c. Kesiapan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g.

- h. **Kepastian Hukum.** Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain- lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- i. **Keterbukaan.** Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- j. **Efisien.** Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- k. **Biaya.** Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- l. **Tidak Rasial.** Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

m. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

2.1.6. Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Gronggoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).
2. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
4. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan

segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

2.2. Kepuasan Pelanggan

2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkley dan Taylor (Saleh, 2010:115) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management (CDPM)*, bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2007:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan. Sehingga yang menjadi indikator kepuasan pelanggan yang berfokus dari keinginan dan harapan pelanggan antara lain pelayanan memuaskan, pelayanan sesuai harapan, permasalahan terselesaikan, kesediaan merekomendasikan, dan minat penggunaan ulang.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesetiaan berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui survey atau indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan: *tangibles* (bukti nyata), *reability* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati).

Kepuasan pelanggan dapat dibedakan atas tiga taraf, yaitu:

- 1) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan.

- 2) Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
- 3) Melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan.

2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir yang dikutip dalam Saleh (2010:125), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat, dan
- d. Keramahtamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan hal pertama yang perlu dipahami adalah apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kemudian harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan itu sebisa mungkin sehingga dapat dikembangkan menjadi sebuah daftar khusus mengenai kebutuhan pelanggan,

misalnya:

- a. Tanggapan yang cepat
- b. Pelayanan tepat pada waktunya
- c. Harga yang wajar
- d. Sopan
- e. Menepati janji
- f. Memiliki pengetahuan yang luas
- g. Memberikan nasihat dan konseling jika diperlukan
- h. Teliti
- i. Pelayanan prima yang konsisten

Masih ada sekelompok lain kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuannya adalah memuaskan sebanyak mungkin kebutuhan tersebut, sehingga akan menimbulkan persepsi positif bagi pelanggan.

2.3. Penelitian Terdahulu

1. Hasil Penelitian Ibadurrahman, 2013. Dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pelayanan Perizinan ada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala, dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu mekanisme pelayanan, kompetensi petugas pelayanan dan kenyamanan dan keamanan lingkungan. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan perizinan masih belum baik, karena faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti komitmen penyelenggara pelayanan, penerapan strategi pelayanan dan penerapan sistem pelayanan

yang mudah dipahami dan dilaksanakan belum diterapkan secara intensif dan konsisten. Disamping indikator lain berupa mekanisme pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta kenyamanan dan keamanan lingkungan masih perlu ditata dan diperbaiki sesuai kebutuhan masyarakat.

2. Hasil Penelitian Wahyu Tri Hartanto, Dyah Hariani, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Jepara”. Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPMPPPT Kabupaten Jepara masih terdapat pelayanan yang belum berjalan maksimal, yaitu Dimensi *Tangibles* yaitu sarana prasarana yang ada, disiplin waktu pegawai dan Dimensi *Assurance* yaitu terlambatnya waktu terbit perizinan.
3. Desi Apriani, dengan judul “Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan masih kurangnya SDM yang bekerja di bidang pelayanan perizinan IMB, kurangnya kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta kurangnya pemahaman pemohon dalam pembuatan IMB dan masih belum mempunya petugas untuk mengoptimalkan website pelayanan online kepada para pemohon perizinan IMB.

4. Andi Murfiqien Latjuba, 2019, dengan judul “Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun pada aspek *tangibles* dan terjadi kendala dimana sarana dan fasilitas pelayanan masih kurang sehingga kualitas pelayanan dinilai kurang optimal dalam melayani pelayanan khususnya yang berkaitan dengan komputersasi dan ruang pelayanan yang terbatas.
5. Fatimatuzahro Tanjung, 2018, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai yang terdiri dari dimensi *emphaty*, *Responsiveness*, dan *assurance* menunjukkan pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun pada dimensi *tangibles* dan *Reliability* terjadi kendala dimana sarana dan prasarana pelayanan masih belum maksimal dan melaksanakan pekerjaan masing belum tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
6. M. Hamzah Haris P, 2018, dengan judul “Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan

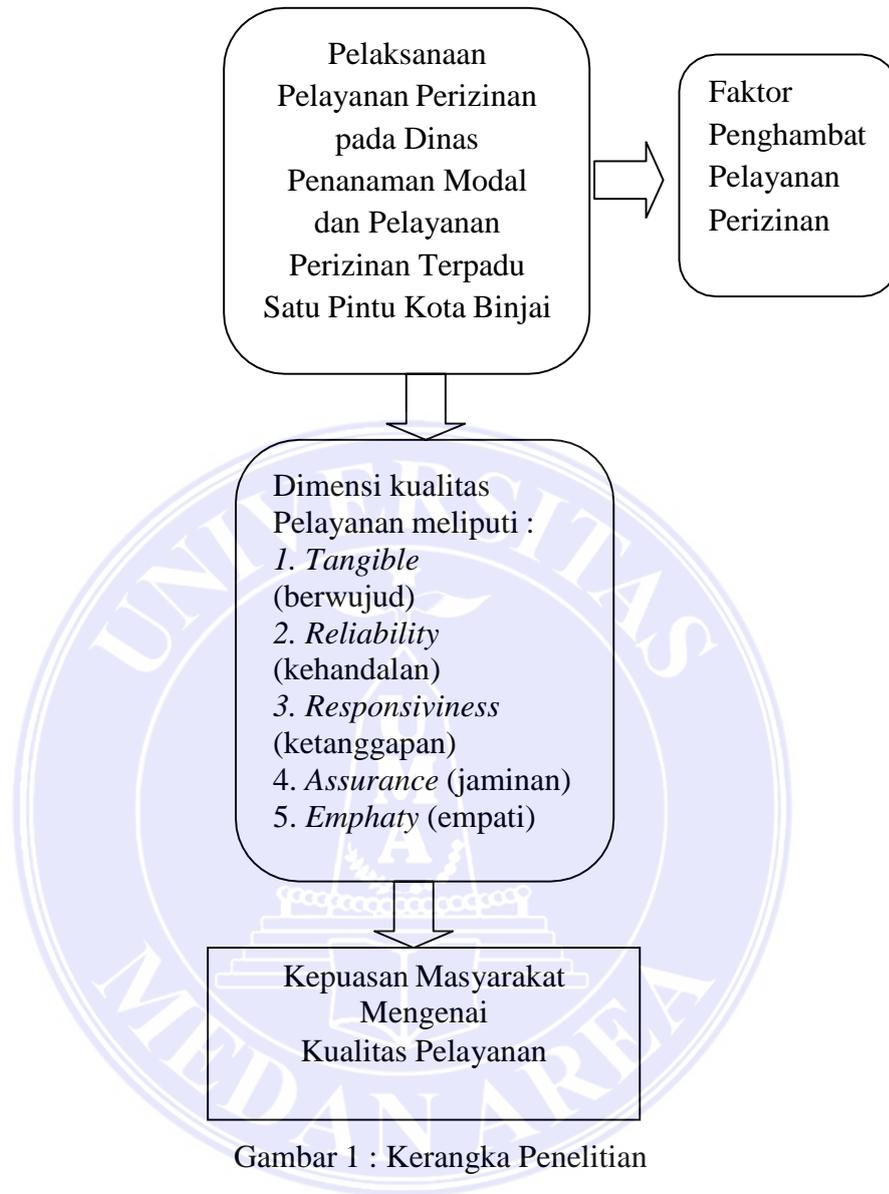
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan yang terdiri dari dimensi *emphaty*, *Responsiveness*, dan *assurance* menunjukkan pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun pada dimensi *tangibles* dan *Reliability* terjadi kendala dimana sarana dan fasilitas pelayanan masih belum memadai dan masing sering terjadi keterlambatan penyelesaian dan penerbitan Izin Usaha Jasa Konstruksi.

2.4. Kerangka Penelitian

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Dengan sifat masyarakat yang dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan kesehatan dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas pelayanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap, jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori Zeithaml dalam mendukung hal tersebut, Ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut : *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *Kepercayaan (Assurance)*, yaitu kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan dan *Empathy*, yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 1 : Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 2 (dua) bulan pada bulan Februari s/d Maret 2021.

3.1.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai, berkedudukan di Jalan Jambi No. 3 Binjai, Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara. Adapun alasan dasar mengambil penelitian disini adalah :

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai adalah Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat;
- b. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kota Binjai untuk pelayanan perizinan berusaha telah mempergunakan sistem *Online Single Submission* (OSS).

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016) Metode penelitian deskriptif adalah metode dimana seorang peneliti mengumpulkan data, kemudian menganalisis data tersebut secara kritis dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada saat penelitian berlangsung. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian

yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan serta mendeskripsikan berbagai fakta dan fenomena yang ditemukan kemudian menghubungkannya antara satu dengan yang lainnya. Selain itu dilihat dari namanya, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih

3.3. Sumber Data

Untuk keperluan analisis, maka dalam penelitian ini digunakan data primer dan sekunder, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) di lapangan, data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang berbentuk dalam rangkaian waktu itu bersumber dari data dan dokumen yang diambil dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota

Binjai yang terkait yang memiliki relevansi dengan pokok permasalahan pada penelitian ini.

3.4. Informan

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya, Informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan yaitu:

1. Informan Kunci:

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai

2. Informan Utama:

- a. Kepala Seksi Perizinan Konstruksi dan Perhubungan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai;
- b. Petugas Front Office pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai

3. Informan Tambahan:

2 (dua) Orang masyarakat untuk mengurus perizinan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016) menyebutkan bahwa pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi. Jenis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Jenis pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian..

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain:

- a. Wawancara (*interview*) merupakan salah satu metode wawancara data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data (informan). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Dalam penelitian ini komunikasi dilakukan secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara "*face to face*" yaitu peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan peneliti mencatat jawaban dari informan.
- b. Pengamatan (observasi) adalah pengumpulan data untuk menjawab masalah penelitian dengan cara melakukan pengamatan yakni mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik pengamatan ini

memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission (OSS)*.

- c. Studi dokumentasi, yaitu suatu teknik data dari dokumen atau arsip-arsip termasuk internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.6.1. Definisi Konsep.

Definisi konsep merupakan pengertian suatu konsep yang dipakai, sehingga peneliti mudah untuk memahami tentang penggunaan konsep tersebut selama penelitian. Berdasarkan pemahaman tersebut di atas, maka definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.
2. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.
4. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan

diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen.

5. Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
6. Pelaku usaha adalah perorangan atau non perorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
7. Komitmen adalah pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional.

3.6.2. Defenisi Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati):

1. *Tangibles* (Berwujud) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemauan atau kesiapan para

karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan/lembaga.
5. *Emphaty* (Empati) yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2016), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik analisis data yaitu model Miles & Huberman dengan tahapan pengumpulan data yaitu:

1. *Data Collecting* (pengumpulan data) merupakan tahap mengumpulkan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Makin lama dilapangan makin banyak jumlah data yang di dapatkan dan semakin bervariasi.
2. *Data Reduction* (reduksi data) yaitu memilih dan memfokuskan yang penting dan merangkum data yang pokok. Didalam reduksi data, laporan di lapangan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-

hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan baku mentah disingkatkan, direduksi, disusun lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. *Data Display* (Penyajian Data) bahwa yang sering digunakan dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Agar peneliti tidak tenggelam oleh kumpulan data oleh karena itu agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian itu, harus diusahakan membuat alat ukur yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi.
4. *Klasifikasi Data* (Penarikan Kesimpulan dan klasifikasi) Sejak awalnya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkannya. Untuk itu peneliti mencari tema, pola hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya. Jadi data yang diperoleh dari sejak awal mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat kabur, diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan itu akan lebih lengkap jadi kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung hingga akhirnya tercapai kesimpulan akhir.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang dikemukakan pada Bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai yang diteliti dari teori Zeithaml et al yang diteliti berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dinilai baik tetapi belum optimal, dikarenakan tim teknis pelayanan tidak melekat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian izin di DPMPPTSP Kota Binjai. Rinciannya akan diuraikan sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan dimensi *Tangible* (berwujud) pada indikator fasilitas yang tersedia, penampilan dari personil, ketersediaan peralatan atau sarana penunjang lainnya dan kesiapan petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dinilai sudah baik. Dikarenakan fasilitas atau sarana penunjang pelayanan sudah tersedia dan petugas bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.

- b. Berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan) pada indikator kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai sudah terlaksana dengan baik. bahwa Petugas DMPPTSP Kota Binjai memiliki kehandalan yang baik untuk mendukung program Pemerintah Pusat yaitu menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) dan DMPPTSP Kota Binjai juga memiliki kehandalan dalam mendukung program dari Pemerintah Kota Binjai yaitu menggunakan sistem E-Perizinan yang merupakan bagian dari Program Binjai *Smart City*.
- c. Berdasarkan dimensi *Responsiviness* (ketanggapan) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai untuk indikator ketanggapan aparatur pelayanan terhadap keluhan permasalahan yang dihadapi oleh penerima layanan dan indikator ketanggapan aparatur dalam memberikan informasi pelayanan sudah berjalan dengan baik. Terlihat dari tersedianya meja informasi dan juga tersedianya media informasi berupa website yang dapat di akses melalui dmpptsp.binjaikota.go.id. dan untuk pengaduan DMPPTSP telah menyediakan sarana untuk pengaduan secara langsung, SMS dan melalui Aplikasi E-Masyarakat yang merupakan bagian dari Program Binjai *Smart City* dari Pemerintah Kota Binjai.
- d. Berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan), pada indikator jaminan ketepatan waktu penyelesaian izin di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dalam pelaksanaannya masih kurang baik dikarenakan ada permasalahan prosedural mengenai tim teknis. Pada indikator jaminan kepastian biaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai sudah menerapkan dengan baik, seperti membuat plank pengumuman tentang biaya pelayanan di depan pintu masuk ke kantor dan juga membuat pemberitahuan bahwa perizinan tidak dikenakan biaya atau gratis yang tercantum di tanda terima berkas permohonan perizinan.

- e. Berdasarkan dimensi *Emphaty* (Empati), Empati petugas dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai sudah baik. Dikarenakan dinas sudah memiliki slogan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam memberikan pelayanan. Dan dalam pelaksanaannya petugas telah melayani masyarakat dengan sopan dan ramah serta melayani sesuai dengan urutan kedatangan, masyarakat yang datang lebih awal akan mendapatkan pelayanan terlebih dahulu.

2. Faktor-faktor penghambat dalam memberikan pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai yaitu Faktor Tim Teknis yang tidak berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat yang masih rendah untuk pengoperasian Sistem *Online Single Submission* (OSS).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, ada beberapa saran yang dapat penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai diharapkan untuk membuat lebih banyak kegiatan sosialisasi tentang sistem *Online Single Submission* (OSS) kepada pelaku usaha. Sehingga pelaku usaha dapat mendapatkan informasi yang jelas dan mengerti untuk mengoperasikan OSS dan mengetahui manfaat dari OSS tersebut.
2. Untuk Masyarakat, diharapkan pelaku usaha/masyarakat tidak mendaftarkan perizinan berusaha melalui pihak ketiga/calor, pelaku usaha dapat mendaftarkan sendiri perizinan berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS), apabila tidak paham tata cara pendaftaran melalui OSS, silahkan datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai untuk meminta bantuan pengisian, petugas akan membantu melakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang mau mendaftarkan perizinannya sendiri, atau membantu mendaftarkan perizinan berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS).

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Erwan Agus Purwanto, Damayani tyastianti, Andi Taufiq, Widhi Novianto, 2017. Modul Pelayanan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, 2019, Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran dan Strategi, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Hardiyansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya), Yogyakarta, Penerbit Gava Media.
- Mulyadi, Deddy. 2015. Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung, Alfabeta.
- Mutiarin, Dyah. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Pasalong, Harbani. 2012, Teori Administrasi Publik, Bandung, Alfabet.
- Ratminto, 2009, Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. Public Service Communication. Malang, UMM Press.
- Soetopo, 2009, Pelayanan Prima, Jakarta, Lembaga Administrasi Publik Republik Indonesia.
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung, Alfabet,
- Sunarto. 2007. Manajemen Ritel. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Sutedja, Wira. 2007. Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT. Grasindo
- Thoha, Miftah, 2006, Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia, Jakarta, LP3ES.
- Tjiptono, Fandy, 2007, Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Andi Offset.

Jurnal:

- Andi Murfiqien Latjuba, 2019, “Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah, *Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 11, November 2017, Hlm 78-84.
- Adnyana, Ketut Ngurah Darma, 2016. “*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata”. ***Jurnal Manajemen & Bisnis*** ISSN : 1892-8486, Volume 13 Nomor 3 Juni 2016 @JMB 2016 <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/issue/archive>
- Anis Nur Fadhilah, Indah Prabawati, 2018, Jurnal: Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Nganjuk.
- Desi Apriani, “Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.
- Dwi Handyan Prasetyo, Mochammad Mustam, 2018, “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang” <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21036>, Volume 7, Nomor 3, Tahun 2018.
- Enggarani, Nuria Siswi, 2016. “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”. ***Jurnal Law and Justice*** Vol. 1 No. 1 Maret 2016
- Fatimatzahro Tanjung, 2018, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tangjungbalai.”
- Ibadurrahman, 2013. “Analisis Kualitas Pelayanan Pelayanan Perizinan ada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala”, *Jurnal ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, Volume II Edisi 1, Januari-Juni 2013.
- Indriani, Delly, Sugeng Rusmiwari, Agung Suprojo, 2017. “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu”. ***JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*** ISSN. 2442-6962 Vol. 6. No. 2 (2017).

Ismail, Andi Muhammad Ishak, Halim Halim, and Rohana Thahier. 2014. "Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Barru". *Jurnal Administrasi Negara* 20 (2):43-51. <https://doi.org/10.33509/jan.v20i2.6>.

Kurniawan, Robi Cahyadi, 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". Volume 10 Issue 3, July-September 2016: pp. 413-... **Journal Fiat Justisia**. Faculty of Law, Lampung University, Bandar Lampung, Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186 | e-ISSN: 2477-6238. Open Access: <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>

Rosyada, Ayu Amrina, 2016. "Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda". **Ejournal Ilmu Pemerintahan** 4 (1) 2016:102-114 ISSN 2477-2631, [Ejournal.Ip.Fisip-Unmul.Ac.Id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id)

Wahyu Tri Hartanto, Dyah Hariani, "Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Jepara.

M. Hamzah Haris P, 2018, dengan judul "Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUK) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan.

Peraturan Perundang-undangan:

Pemerintah Kota Binjai, 2016. Peraturan Walikota Binjai Nomor 44 Tahun 2016 Tentang, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.

Pemerintah Kota Binjai, 2016. Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai Tahun 2016-2021.

Republik Indonesia, 2009. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia, 2014. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Republik Indonesia, 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia, 2017. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sumber Internet:

<https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt5ef473fe310b6/tiga-masalah-ini-kerap-dihadapi-pengguna-oss--begini-solusinya?page=2>

<https://dpmp.kulonprogokab.go.id/detil/543/sejumlah-hambatan-yang-perlu-disempurnakan-dalam-oss>

<https://bisnis.tempo.co/read/1246572/kppod-temukan-3-permasalahan-dalam-penerapan-oss>

<https://media.neliti.com/media/publications/101288-ID-analisis-kualitas-pelayanan-perizinan-pa.pdf>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/musrenbangnas-2019-presiden-jokowi-percepat-layanan-perizinan>

<https://dpmp.kulonprogokab.go.id/detil/543/sejumlah-hambatan-yang-perlu-disempurnakan-dalam-oss>

<https://bisnis.tempo.co/read/1246572/kppod-temukan-3-permasalahan-dalam-penerapan-oss>