

**STUDI KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DALAM
JARINGA DAN LUAR JARINGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PADANG**

Oleh : Ningsih Ardila Sari

Email : Ningsihar97@gmail.com

Pembimbing : Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

Abstract

This study aims to provide an analysis of the comparison of the quality of licensing services for the online system and the manual system at the Department of Investment and One Stop Services (DPMPTSP) in Padang City. In this study using qualitative research methods with purposive sampling technique. Sources of data used in this study include primary data and secondary data, with data collection techniques carried out through observation, interviews and documentation. The location of the research was carried out at the Department of Investment and One Stop Integrated Service, Padang City. The theory used to analyze in this study is ServQual Alanezi et al theory which consists of 6 dimensions of reliability, responsiveness, security / privacy, customization, information, and Ease of use (ease of use). From the results of this study it is known that, the quality of licensing services at DPMPTSP Padang City with the offline system is better than the online system service, therefore people still choose to come directly to DPMPTSP Padang City to get licensing service directly because it is considered easier and clear. Licensing using the online system is deemed not able to fully answer the needs of the community, one of the reasons is the too long process of having to register through two applications, and the time for issuing permits which is still the same as the Offline system. So that there is no significant difference in the online and offline licensing process.

Keywords: *licensing, service quality, online system, manual system.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kota Padang merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Barat yang mulai berkembang dan merupakan salah satu wilayah yang menarik untuk dilakukan investasi, hal itu diperkuat dengan penghargaan *Indonesia Attractiveness Award 2017* yang diraih Kota Padang dalam kategori kota terbaik untuk investasi pada tahun 2017. Dalam investasi dibutuhkan legalitas yang berbentuk perizinan. Hal yang akan difokuskan kali ini perihal perizinan itu sendiri. Kewenangan pengurusan perizinan di Kota Padang merupakan wewenang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam perizinan yang telah ditetapkan melalui peraturan perundangan. Pengolaan perizinan yang diselenggarakan mulai dari pengajuan permohonan izin sampai dengan penerbitan izin.

Peraturan walikota padang nomor 15 tahun 2018 mencatat bahwa terdapat 85 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan kepada DPMPTS kota Padang dan menjadi tanggung jawab yang harus dikelola oleh pihak DPMPTSP kota padang. Akan tetapi fakta dilapangan yang peneliti temukan bahwa pelayanan perizinan yang dilayani oleh pihak DPMPTS kota padang belum sepenuhnya terealisasi.

Berkaitan dengan layanan perizinan, kemudian masalah lain muncul mengenai pengurusan perizinan yang dianggap memberatkan dan menyusahkan bagi

masyarakat terutama pelaku usaha kecil menengah. Hal ini dikarenakan jarak yang rumah yang jauh sehingga membutuhkan biaya yang lebih untuk bolak-balik ke kantor DPMPTSP.

Untuk mengatasi berbagai masalah pelayanan dan meningkatkan efisiensi pelayanan maka DPMPTSP kota Padang menjalankan pelayanan perizinan melalui Sistem Daring (dalam jaringan) yang diadopsi melalui inovasi Sistem Aplikasi Layanan Online yang Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualiatas yang disingkat dengan Saporancak.

Pelayanan perizinan dengan sistem Daring melalui aplikasi Saporancak ini baru dilaunchingkan pada tanggal 25 april 2018 lalu yang dapat diakses melalui laman web <https://dpmptsp.padang.go.id> Dimana dalam proses implementasinya DPMPTSP Kota Padang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dengan memanfaatkan nomor induk kependudukan untuk mendeteksi identitas pada saat mengurus perizinan.

Menurut laporan rekapitulasi realisasi pelayanan aplikasi Saporancak, sejak di implementasikan yaitu pada bulan april hingga juli 2020 sebanyak 5273 pelayanan yang telah terselesaikan melalui aplikasi ini. Hal ini tentunya menunjukkan adanya peningkatan minat masyarakat mengurus layanan perizinan. Akan tetapi besarnya niat masyarakat tidak dibarengi dengan kemampuan untuk mengakses pelayanan melalui sistem Daring yang disediakan, masih ada masyarakat yang tidak paham bagaimana cara mengurus perizinan

melalui sistem daring, ini menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang gagap akan teknologi.

Kemudian, dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui sistem Daring juga harus memiliki *standart operasional prosedur (SOP)* yang jelas, Akan tetapi, fakta dilapangan yang peneliti temukan bahwa sistem pelayanan Daring yang diberikan oleh DPMPTSP kota padang tidak memiliki alur pelayanan yang sama dengan SOP pada sistem Luring.

Dalam implementasi pelayanan sistem Daring melalui aplikasi Saporancak, DPMPTSP kota Padang akan tetap menghadapi tantangan dan hambatan yang menghampiri. Salah satu masalah yang timbul biasanya disebabkan oleh masyarakatnya sendiri, seperti ketidak mampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi sehingga terkadang penciptaan teknologi baru tidak memiliki manfaat yang baik bagi masyarakat.

Atas permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk proposal dengan judul : **“Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Perizinan Daring dan Luring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Padang”**

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Perbandingan pelayanan perizinan Daring dan Luring di DPMPTSP Kota Padang?
2. Apakah faktor penghambat pelayanan perizinan secara Daring dan Manual di DPMPTSP Kota Padang ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP kota Padang dengan sistem Luring dan Daring
2. Untuk menganalisis faktor penghambat layanan perizinan melalui sistem Luring dan Daring di DPMPTSP Kota Padang.

Mamfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP kota Padang dengan sistem Luring dan Daring
2. Untuk menganalisis faktor penghambat layanan perizinan melalui sistem Luring dan Daring di DPMPTSP Kota Padang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Supriatna dalam dharmanu (2017) menyatakan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan.

Menurut Sinambela dalam Prawira (2014) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada setiap kegiatan

yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Pelayanan publik tentunya harus dilakukan dengan benar dan tepat karena pemberian pelayanan publik memebrikan gambaran kinerja suatu organisasi, baik rganisasi publik maupun organisasi swasta sehingga dalam pelaksanaannya didasarkan pada asas-asas yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik dan prima, tentunya diperlukan prinsip-prinsip dalam pelayanan. Berikut prinsip dalam pelayanan publik dalam Permenpan No 13 Tahun 2009 yaitu; Mudah diaplikasikan, Cepat, Murah.

Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang sesuai ddengan keinginan warga, pengguna layanan, oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip dan standar pelayanan publik.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tu sendiri diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau kualitas jasa. Setidaknya ada empat konsep pengukuran kualitas layanan yaitu: Nordic Model, SERVQUAL model, Three-Component Model, dan Multi Model (Tjiptono et al., 2004:267).

Teori ServQual merupakan kepanjangan dari Service Quality atau kualitas pelayanan. Alanezi, et al (2010) mengungkapkan teori ServQual untuk mengukur kualitas layanan online berdasarkan metodologi ServQual dari Parasuraman, et al. dengan menambahkan dua dimensi baru yaitu dimensi information (informasi) dan ease of use (kemudahan penggunaan). Dua dimensi tersebut ditambahkan karena berdasarkan studi literatur yang dilakukan oleh Alanezi, et al, dimensi informasi dalam lingkungan online sangat penting bagi pengguna dalam membuat keputusan sedangkan dimensi kemudahan penggunaan merupakan dimensi yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan dan perilaku pengguna layanan.

Menurut Alanezi, dkk dalam Alvaro (2014:392) . Metode ini memiliki 7 dimensi, yaitu :

1. *Website design* (kemudahan penggunaan) Dimensi yang mengacu pada seberapa mudah layanan website digunakan oleh pengguna.
2. *reability* (keandalan) dimensi ini mengacu pada Kepuasan terhadap pengiriman layanan yang tepat waktu, fungsi teknikal dalam layanan yang terhubung langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan.

3. *responsiveness* (respon) Dimensi yang mengacu pada kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat dengan memiliki daya tanggap, kemampuan berkomunikasi, dan pemberian informasi yang memadai.
4. *Security/privacy* (keamanan) Dimensi yang mengacu pada fungsi teknis dalam layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan oleh pemerintah.
5. *Customization* (kepedulian) Dimensi yang mengacu pada kemauan untuk memberikan layanan dengan kepedulian khusus dan perhatian individual kepada konsumen.
6. *Information* (informasi) Dimensi yang mengacu pada kualitas Informasi yang disediakan oleh layanan harus akurat, terkini dan mudah dimengerti.

Mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang harus dipertimbangkan secara cermat. Tjipno (2011 : 185) mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, yaitu: Sumber daya manusia (SDM), Organisasi/struktur, Pengukuran, Pendukung sistem, program, komunikasi internal, dan komunikasi eksternal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Pendekatan studi kasus dimana peneliti dapat mengembangkan analisis mendalam suatu kasus yang

terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang yang merupakan pelaksana penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Padang.

Informan Penelitian

Peneliti memperoleh informan menggunakan teknik purposive sampling. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan DPMPTSP Kota Padang (Spero Meilyora, S.Sos, M.Si)
2. Kepala Seksi Administrasi Perizinan (Arwill Kartini, S.Pt)
3. Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi (Elfi Herawati, S.Kom, ME)
4. Kepala Seksi Data, Evaluasi dan Pelaporan (Sri Hastuti, S.Kom, M.I.Kom)
5. Masyarakat pengguna Layanan Perizinan (5 Orang)

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Siyoto & Sodik, data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Adapun responden yang diwawancarai disini yaitu: Kabid Administrasi perizinan dan pengaduan DPMPTSP Kota Padang, Kabid data dan teknologi informasi DPMPTSP Kota Padang, Kasi administrasi perizinan DPMPTSP Kota Padang, Kasi Data, evaluasi dan pelaporan DPMPTSP Kota Padang dan masyarakat pengguna

layanan perizinan di DPMPTSP Kota Padang.

2. Data Sekunder

Menurut Siyoto & Sodik, data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, posisi peneliti sebagai tangan kedua. data tersebut berupa data dari media massa yang berkaitan dengan pelayan perizinan DPMPTSP Kota Padang, jurna-jurnal, kutipan berita mengenai pelayan Daring di DPMPTSP Kota Padang, profil Kota Padang, skripsi-skripsi, Undang-Undang, dan lain sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Analisis Data

Analisis data dilakukan ketika data dari informan ataupun sumber lainnya telah didapatkan. Dalam membahas tentang analisis data, Huberman dan Miles. mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbandingan Kualitas Pelayanan Melalui Daring dan Luring

Reability

Berdasarkan dua sub indikator *reability* dalam kualitas pelayan dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan dengan sistem daring dapat dikatakan lebih baik dari sistem Luring.

Pada pelayanan Luring kehandalan pegawai diketahui bahwa dalam ketepatan durasi waktu pelayanan kurang memuaskan bagi sebagian pemohon izin, hal ini disebabkan oleh keterlambatan waktu penerbitan perizinan oleh DPMPTSP, bahkan perizinan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 40 hari terlambat sampai dengan 100 hari pengurusan. Dan ini terjadi pada semua pelayan perizinan yang ada

pelayanan perizinan secara Daring dianggap dapat memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang memuaskan. Meskipun masih ada kekurangan yaitu batas waktu penyelesaian permohonan izin belum sesuai dengan standart pelayanan minimal yang ditetapkan, akan tetapi pihak DPMPTSP memiliki komitmen untuk terus mengembangkan pelayanan yang baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat

Responsiveness

Berdasarkan dua sub indikator diatas mengenai *responsivness* dalam kualitas pelayan perizinan dapat disimpulkan bahwa pelayan perizinan secara daring memiliki *responsivness* yang sama baiknya dengan perizinan dengan sistem Luring.

Kemampuan berkomunikasi petugas dalam menyampaikan pelayanan perizinan sudah baik. masyarakat dapat menanyakan secara langsung mengenai perizinan kepada patugas administrasi kemudian petugas akan menjelaskan mengenai apa yang masyarakat kurang paham. DPMPTSP Kota Padang menyediakan sarana untuk komunikasi secara interaktif dengan pemohon perizinan Daring melalui

telepon, SMS *gate way*, *email*, web site DPMPTSP Kota Padang, yang memiliki standar respon masing-masing.

Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Padang sebagai penyedia layanan perizinan Daring dalam membantu masyarakat terutama pemohon untuk mengajukan berbagai pertanyaan serta keluhan atau komplain terkait layanan paket perizinan, dimana setiap pertanyaan, aduan, dan saran dari masyarakat atau pemohon perizinan Daring yang masuk akan dicek dan menangani masalah tersebut setelah itu mengkonfirmasi kembali pada masyarakat atau pemohon perizinan Daring.

Security/privacy

pada layanan perizinan Luring ataupun Daring di DPMPTSP Kota Padang sudah memberikan jaminan keamanan dan privasi sudah cukup baik.

Hal ini dikarenakan seluruh informasi pribadi pemohon sangat dilindungi dengan tidak membagi data tersebut pihak luar ataupun situs lain, jika memang ada yang membutuhkan data maka ada prosedur yang harus diselesaikan agar informasi yang didapat tidak disalahgunakan. Adapun instansi terkait yang meminta data masyarakat kepada DPMPTSP Kota Padang tetap harus memerlukan izin dan mengikuti peraturan yang berlaku, dan data yang dapat diakses oleh pihak luar hanya data yang bersifat umum, sehingga data pribadi masyarakat pemohon izin tetap aman dari hal-hal seperti tindakan penyalahgunaan data

Adapun pihak lain yang tidak berhubungan dengan layanan

perizinan secara Daring hanya dapat mengakses informasi pribadi pemohon yang sifatnya umum melalui prosedur surat-menyurat secara resmi. Dengan begitu pemohon akan percaya bahwa informasi pribadinya tidak dapat diketahui atau diakses oleh pihak lain diluar daripada layanan perizinan.

Costumization

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *costumization* dalam kualitas pelayanan perizinan dengan sistem Luring dan perizinan dengan sistem Daring sama baiknya dalam memberikan pelayanan.

tingkat kepedulian petugas DPMPTSP Kota Padang terhadap masyarakat sudah baik. Pihak DPMPTSP kota padang telah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan baik, hal ini terbukti dengan cepatnya respon yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat yang datang mengurus perizinan dan membantu mereka yang tidak paham dengan proses yang harus dilalui.

dalam melayani perizinan secara daring pihak DPMPTSP memberikan perhatian secara individual pada pemohon apabila mengalami kesulitan pada saat proses layanan. Dimana terdapat nomor telepon, email, website serta melalui SMS Gate way yang dapat digunakan oleh pemohon apabila menemukan kesulitan pada saat menggunakan layanan paket perizinan *online*.

Information

Dimensi *information* pada kualitas layanan perizinan sistem Luring sama baiknya dengan sistem Daring. bahwa kualitas informasi yang diberikan mengenai pelayanan

perizinan di DPMPTSP dapat dikatakan cukup baik, hal ini didukung dengan kemudahan masyarakat memperoleh informasi perizinan yang sudah bisa diakses melalui media sosial, masyarakat juga merasa puas dengan informasi yang disediakan.

Informasi yang disajikan pada pemohon sudah akurat, tepat dan bisa dipertanggungjawabkan. Informasi berkaitan dengan layanan perizinan Daring akan disampaikan secara berkala kepada pemohon yang bersangkutan. Sehingga apabila terjadi kesalahan pada saat pengimputan data pemohon akan segera diberitahu dan dapat memperbaiki kesalahannya.

Meskipun masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, akan tetapi masih ada sedikit keluhan mengenai pelayanan perizinan Daring yaitu tidak tersedianya tutorial perizinan secara Daring pada website DPMPTSP Kota Padang. Padahal dengan adanya hal tersebut dapat memberikan pemahaman serta panduan bagi pemohon juga dapat meminimalisir adanya kesalahan – kesalahan atau masalah yang mungkin dialami oleh pemohon ketika melakukan proses pelayanan paket perizinan *online*.

Easy of use

Dimensi *easy of use* pada kualitas perizinan secara Luring lebih baik dibandingkan dengan sistem Daring. Hal ini dikarenakan pada perizinan secara luring prosedur pelayanannya lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat sedangkan pada perizinan secara Daring prosedur perizinannya jauh lebih rumit karena mengharuskan masyarakat mendaftarkan izin di dua aplikasi sekaligus yaitu pendaftaran

izin melalui OSS dan pemenuhan komitmen melalui Saporancak.

Pada perizinan secara Luring prosedur pelayanannya sudah cukup sederhana juga mudah dilaksanakan. Pemohon izin hanya perlu datang ke kantor DPMPTSP dengan membawa berkas persyaratan sesuai dengan yang telah ditentukan, kemudian petugas akan medafatarkan dan memproses perizinan yang didaftarkan sesuai dengan SOP yang berlaku. Apabila terjadi kesalahan data pada proses pendaftaran, pemohon akan segera diberitahu melalui via telpon ataupun email agar segera datang dan memperbaiki apa yang salah dan kurang.

Tingkat kemudahan dalam penggunaan layanan perizinan melalui Daring di DPMPTSP Kota Padang berbeda bagi setiap orang. Akan tetapi secara keseluruhan tingkat kemudahan pelayanan melalui Daring belum dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang ditempuh oleh pemohon tidak dapat dikatakan sederhana dan singkat, karena untuk mengajukan perizinan pemohon harus mendaftar pada dua Aplikasi yang berbeda dengan prosedur yang berbeda sehingga pelayanan perizinan secara *online* ini belum cukup memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Faktor penghambat pelayanan perizinan secara Daring dan Luring di DPMPTSP Kota Padang.

Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Padang adalah sebagai berikut:

Kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelayanan DARING di DPMPTSP Kota Padang

Kurangnya partisipasi masyarakat untuk mengakses pelayanan secara daring disebabkan oleh berbagai hal, terutama kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP sehingga mereka tidak paham dan tertarik dengan pelayanan yang diberikan. Ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi pihak DPMPTSP Kota Padang, karena dengan masih rendahnya partisipasi masyarakat terhadap pelayanan yang diciptakan tentunya menunjukkan ada yang salah dengan pelayanan tersebut, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau belum.

Kurangnya sosialisasi mengenai perizinan Daring oleh Pihak DPMPTSP Kota Padang

Faktor kedua yang menjadi penghambat pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DPMPTSP Kota Padang adalah kurangnya sosialisasi mengenai perizinan daring yang dilaksanakan kepada masyarakat. Sosialisasi dianggap penting karena akan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai perizinan yang dilaksanakan.

Saat ini pihak DPMPTSP Kota Padang hanya melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebanyak satu kali dalam seminggu melalui acara *segarsesi* yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan *car free day*, ini tentu saja dianggap kurang efektif karena terbatasnya kegiatan sosialisasi yang akan dilakukan, dan keadaan yang tidak kondusif dikarenakan ramai datang untuk berolahraga dan mencari kuliner bukan untuk mendengarkan sosialisasi.

PENUTUP Kesimpulan

kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Padang dengan sistem Luring lebih baik dibandingkan dengan pelayanan sistem Daring oleh sebab itu masyarakat masih banyak yang memilih untuk datang langsung ke DPMPTSP Kota Padang untuk mendapatkan pelayanan perizinan secara langsung karena dianggap lebih mudah dan jelas.

Saran

1. Meningkatkan kerjasama ataupun kolaborasi dengan instansi terkait agar dapat terkoordinasi dengan baik, sehingga tidak lagi terjadi keterlambatan penerbitan izin dikarenakan buruknya koordinasi pihak DPMPTSP dengan instansi lainnya.
2. Meningkatkan sosialisasi mengenai pelayanan melalui daring secara langsung kepada masyarakat, agar masyarakat tahu dan mengerti bagaimana proses pelayanan yang dilakukan melalui daring dengan cara melibatkan pemerintah desa, selain itu peneliti juga menyarankan untuk pihak DPMPTSP agar menyediakan video tutorial perizinan Daring yang dapat digunakan oleh pemohon sebagai panduan ketika melakukan prosedur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto.2008. reformasi birokrasi publik di indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Konsep,

- Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kholidin, Defny dkk. 2016. Reformasi Birokrasi Dalam Transisi. Jakarta: Prenada
- Said, Masud. M. 2010. Birokrasi di negara birokratis. Malang: UMM Press
- Sinambela.2011. reformasi pelayanan publik. jakarta:bumi.
- Surjadi. 2009. Pengembangan kinerja pelayanan publik. bandung: Reflika Aditama
- Sugiono. 2010. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Prasojo, Maksum. 2007. Deregulasi dan Debirokratis Perizinan Indonesia. Depok: departemen Ilmu Administrasi Fisisp Ui
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta
- Yang Zhilin.2004. Dimensi kualitas layanan online dan hubungan mereka dengan kepuasan Analisis konten ulasan pelanggan layanan perantara perdagangan efek. Hong Kong
- Zeithmal., 1998, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Jurnal**
- Adhiyat,F. 2016. Studi komparatif kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di kota serang dan kota cilegon. Universitas Ageng Tirtayasa.
- Aman, Raja Ilyas, dkk. 2012. “Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan”. jurnal kebijakan publik, Vol 3 No 1.
- Alanezi, Mohammed Ateeq et al. 2010. *A Proposed Instrument Dimensions for Measuring E-Government Service Quality*, (online). International Journal of u- and e- Service, Science and Technology, Vol 3 No. 4, (http://www.sersc.org/journals/IJUNESST/vol3_no4).
- Dharmanu, I. P. 2017. “Modernisasi Dan Inovasi Dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Kota Denpasar.” VII(2): 93–108.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Peraturan

- Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik
- Peraturan Walikota Padang No 15 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Padang Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pendegelasan Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Padang Nomor