

**KUALITAS PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA
DINAS PENANAMANAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMTSP) KOTA PEKANBARU**

Oleh:

CHANDRA WIJAYA

E-mail:

Sandrazio845@gmail.com

Pembimbing:

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

Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study discusses the Quality of Online Single Submission (OSS) Services at the Pekanbaru City Investment and One Stop Integrated Service (DPMTSP). The quality of the Online Single Submission (OSS) service is an undoubted strategy to support the role of the One Stop Integrated Service and Investment Service (DPMTSP) in providing administrative services to the community. This study uses a service perspective, public service, and the principles of public service. In carrying out its roles and functions, the Online Single Submission (OSS) as part of public services shows a good level of quality and is in accordance with the values and principles of public service. Quality Online Single Submission (OSS) services contribute to the acceleration of the public service process at the Pekanbaru City Investment and One Stop Integrated Service (DPMTSP). The resulting quality will affect public satisfaction and the acceleration of the administrative process which is expected through the breakthrough of the One-Stop Integrated Service and Investment Service (DPMTSP).

Keywords: *Online Single Submission, DPMTSP, Public Service, Service Quality*

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pemberian pelayanan kepada masyarakat (*Public Services*) dan kesejahteraan umum merupakan kewajiban utama bagi negara. Kewajiban pemerintah salah satunya ikut berperan dalam proses pemberian pelayanan. Pemberian pelayanan pemerintah kepada masyarakat yaitu bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Tindakan pemerintah sebagai katalisator tentu akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sangat ditentukan sistem pelayanan. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat penting. Pentingnya kualitas pelayanan publik merupakan wujud prestasi dari pemerintah. Prestasi yang diharapkan pemerintah dalam pelayanan publik dapat tidak terwujud apabila masih minimnya pelayanan publik yang disebabkan kurangnya perhatian dari Pemerintah/Pemerintah Daerah. *Public Services* mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Kemudian proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk

menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru adalah mitra pemerintah Kota Pekanbaru dimana sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu. Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Pekanbaru. Sebagai pusat Ibukota Provinsi Riau, Pekanbaru memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat kegiatan pemerintahan daerah, kegiatan perekonomian, pendidikan, kesehatan dan lainlain. Tentunya berbagai layanan publik yang diselenggarakan di Kota Pekanbaru akan menjadi tolak ukur bagi pelayanan publik di Kota/Kabupaten di Provinsi Riau.

Pelayanan yang berbasis *E-Government* dengan menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan mulai dari tahap pemohon sampai pada tahap penerbitan dokumen, melalui OSS. Pelayanan berbasis sistem online ini dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di Kota Pekanbaru. OSS merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan

pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perijinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perijinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan alamat <http://oss.go.id>.

Sistem OSS terintegrasi dan menjadi gerbang dari sistem pelayanan pemerintahan yang telah ada pada kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah. Sistem OSS ini menjadi acuan utama (*single reference*) dalam pelaksanaan perizinan berusaha. Dalam hal kementerian, lembaga, Pemerintahan Daerah provinsi atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota memiliki lebih dari satu sistem perizinan elektronik, maka sistem OSS melakukan integrasi pada 1 (satu) pintu sistem perizinan elektronik yang ditentukan oleh kementerian, lembaga, Pemerintah Daerah provinsi atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung Kualitas Pelayanan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

D. KERANGKA TEORI

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam Rianto (2010:211-212) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Poin diatas menjadi dasar bagi setiap organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan langsung yang dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan, sehingga

masyarakat menjadi puas dan merasakan langsung atas pelayanan yang diberikan. Namun untuk memberikan pelayanan prima diperlukannya sistem manajemen yang strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (masyarakat).

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011:164), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung langsung.

Bila ditinjau lebih jauh mengapa kualitas sangat diperlukan maka Ibrahim Buddy (2000:5) bisa menjelaskan bahwa kualitas diperlukan karena 4-K yaitu diharapkan agar :

1. Konsumen menjadi lebih cangguh dalam selera dan pilihan.
2. Kompetisi persaingan menjadi lebih ketat dan cangguh.
3. Kenaikan biaya, yang hanya dapat diatasi lewat perbaikan kualitas proses dapat meningkatkan produktivitas tanpa hentinya.
4. Walaupun dengan adanya krisis apapun bentuknya baik dari pihak pemasok, bank, teknologi proses, pasar konsumen yang labil, moneter, ataupun ekonomi makro dan mikro bisa membuat kita siap menghadapi dan mengatasi krisis apabila menjadi kenyataan.

Konteks jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruksi yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-

dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan untuk mendapatkan kualitas jasa keseluruhan. Tjiptono (2009:269) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya) :

1. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

3. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

4. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

5. Bukti Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015:14).

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Menurut Putra Fadhilla (2012:62) Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Sedangkan menurut Mahmudi (2010:22), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Online Single Submission (OSS)

Saat ini pemerintah sedang berupaya menarik lebih banyak minat investor untuk menanam modal di Indonesia. Berbagai cara mulai dari percepatan pembangunan infrastruktur hingga fasilitas perizinan dibenahi agar semakin banyak pelaku bisnis yang menanamkan modal di Indonesia. Salah satu cara pemerintah melakukan pembangunan fasilitas perizinan dengan mengeluarkan sistem OSS. OSS merupakan sebuah sistem perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengintegrasikan antara perizinan di tingkat daerah dan di tingkat pusat. Peluncuran sistem OSS ini merupakan tindak lanjut dari PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Tujuan utama sistem OSS ini adalah untuk mempermudah kegiatan usaha di Indonesia agar dapat meningkatkan

penanaman modal dan berusaha. Sistem layanan OSS ini diluncurkan dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Lembaga, Kementrian, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia. Selama ini perizinan dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

2.5 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

PTSP diselenggarakan berdasarkan asas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 pasal 2 yaitu:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Persamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Ketepatan waktu; dan
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan PTSP memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan serta memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

PTSP ini memiliki tujuan menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 pasal 4 yakni:

1. Meningkatkan kualitas layanan publik;

2. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 3. Memperpendek proses pelayanan;
 4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat; dan
 5. Mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan perizinan dan non perizinan terkait dengan usaha dan pelaksanaan kegiatan penanaman modal. Sedangkan sasaran penyelenggaraan PTSP adalah:
1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
 2. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bersifat analisis deksriptif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Pendekatan studi kasus adalah pendekatan kualitatif yang penelitiannya mengeksplorasi kehidupan nyata, sistem terbatas kontemporer (kasus) atau beragam sistem terbatas (berbagai kasus), melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam melibatkan beragam sumber informasi atau sumber majemuk (misalnya pengamatan, wawancara, dokumen dan berbagai laporan).

Kemudian peneliti melaporkan deksripsi kasus dan tema kasus yang dijadikan bahan penelitiannya. Data studi kasus diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian tersebut. Analisis deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu set kondisi, sikap serta pandangan terhadap suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat dan mengurutkan

data sesuai dengan situasi yang sedang terjadi.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu Dinas terbaik dalam pelayanan Online Single Submission (OSS) se-Indonesia. Dipilihnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Dalam pengumpulan data primer yang didapat oleh penelitian selama melakukan observasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu data yang langsung diperoleh dari informan, data diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan masalah Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Data juga diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung terhadap masyarakat yang merasakan dampak dari Pelayanan (OSS) yang sudah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Data tersebut dipahami, diteliti dan diolah oleh peneliti sehingga menjadi data yang dapat lebih mudah di pahami oleh pembaca.

b. Data Sekunder

Data-data tersebut bersumber dari website yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan (OSS) Pada Dinas

4. Sumber Data

Sumber data merupakan yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian, baik pengetahuan ataupun keterlibatan mereka dengan permasalahan. Jumlah informan yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif tidak dapat di tetapkan, proses penelitian langsung dari suatu informasi ke informasi lainnya.

a. Data Primer

Dalam pengumpulan data primer yang didapat oleh penelitian selama melakukan observasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu data yang langsung diperoleh dari informan, data diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan masalah Kualitas Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Data juga diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung terhadap masyarakat yang merasakan dampak dari Pelayanan (OSS) yang sudah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data olahan yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian “Kualitas Pelayanan (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”, ialah:

a. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Alur Pelayanan

Perizinan dan Non Perizinan secara Online

c. Data Jenis Layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru Tahun 2016-2019

d. Data Jumlah Permohonan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru Tahun 2016-2019

e. Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru Tahun 2016-2019

f. Data pendukung yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) selama meningkatkan Kualitas Pelayanan (OSS).

Data-data tersebut bersumber dari website yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data tersebut adalah Wawancara dan Dokumentasi.

6. Teknik Analisis Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi melalui sumber yang berarti membandingkan suatu informasi yang diperoleh dengan beberapa sumber data yang lain (Moleong, 2010).

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru menjadi fenomena yang penulis analisis pada tulisan ini.

Untuk melihat kualitas pelayanan OSS pada DPMPTSP Kota Pekanbaru penulis memfokuskan permasalahan yang dapat menerangkan bagaimana Kualitas Pelayanan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru penulis menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2009:269), yaitu:

1. Keandalan
2. Daya Tanggap
3. Jaminan
4. Perhatian
5. Bukti Fisik

Selanjutnya penulis akan menjelaskan masing-masing indikator tersebut menurut jawaban dari wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator-indikator tersebut di atas. Dari pelaksanaan diatas terdapat beberapa kegiatan dalam masing-masing pelaksanaan yaitu, sebagai berikut:

1. Keandalan

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan

dengan segera dan memuaskan. Variabel reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut.

Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

“Pegawai sudah cermat dalam melakukan pelayanan karena bagi masyarakat yang melakukan pelayanan, berkas mereka benar-benar diperiksa dengan saksama oleh pegawai yang bertugas dan ketika pengguna layanan telah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya

mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak” (Hasil wawancara dengan Bapak F. Rudi Misdian, M. Si Selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, Senin, 21 Juni 2021)

Berdasarkan indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa reliability (kehandalan) merupakan salah satu indikator pelayanan publik yang sudah diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja dan standar pelayanan. Dari keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai layanan dapat mengerjakan tanggung jawab sebagai seorang pelayan agar tercipta pelayanan yang baik.

2. Daya Tanggap

Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Pengguna layanan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Berdasarkan wawancara selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan seorang pegawai sebagai bentuk responsiveness terhadap pengguna layanan, dan pegawai disini langsung memberikan pelayanan dengan cepat sehingga masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”. (Hasil wawancara dengan Ibu Theresia Reza F, S.Kom Selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, Senin, 21 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mempunyai keluhan langsung disampaikan dan pegawai Dinas Penanaman Modal pun menanggapi dan langsung menyelesaikannya. Dinas Penanaman Modal menyediakan kotak saran dan untuk memberikan komentar atau keluhan terkait pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal.

3. Jaminan

Assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang

tidak bisa diselesaikan hari itu juga, contoh membuat Surat Izin Gangguan Usaha yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada layanan tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Di dalam pengurusan surat izin tidak semua memerlukan biaya untuk mengurusnya, dan biaya tergantung dari jenis surat izin yang diurus dimana biaya sudah terlampir di surat izin tersebut sebagai persyaratan. Jadi menurut saya mengenai biaya administrasinya itu sudah menjadi ketentuan”. **(Hasil wawancara dengan Ibu Kania Sefrina, S.Psi Selaku Kepala Sub. Bagian Program, Senin, 21 Juni 2021)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua surat izin termaksud Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) mengeluarkan biaya pada saat pengurusan berlangsung, dan pada saat itu pun biaya dilunasi demi kelancaran urusan antara pegawai dan masyarakat layanan. Dalam pengurusan keperluan tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya seperti KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu tidak memerlukan biaya, terkecuali IMB dan Izin Gangguan Usaha.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian jaminan kepada layanan yang proses pengurusannya dapat terselesaikan memakan waktu yang cukup lama. Pegawai Dinas Penanaman Modal hanya memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika

sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada layanan.

4. Perhatian

Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pegawai layanan ramah akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal mengungkapkan bahwa:

“Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan dan disini pun sudah terlaksana. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun”. **(Hasil wawancara dengan Bapak F. Rudi Misdian, M.Si Selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal**

dan Pelayanan Satu Pintu, Senin, 21 Juni 2021)

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan. Melayani masyarakat dengan layanan agar masyarakat layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa empathy (empati) di dalam kualitas pelayanan sudah baik karena disetiap pegawai dan masyarakat layanan saling memberikan keramahan, sikap, sopan santun, dan pelayanan yang tidak membedakan pada saat pelayanan. Misalnya, keluarga atau teman dekat pegawai.

5. Bukti Fisik

Tangibles (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Variabel ini sudah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, maka masyarakat menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengungkapkan bahwa:

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang mendukung untuk memberikan

pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang melakukan pengurusan. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Dinas Penanaman Modal sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru”. (Hasil wawancara dengan Bapak F. Rudi Misdian, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, Senin, 21 Juni 2021).

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa tangibles (bukti fisik) dalam kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal sudah baik dan sangat mendukung aktifitas pegawai pada saat melakukan pelayanan, begitupun masyarakat pengguna layanan sudah merasakan kenyamanan dalam pengurusan surat izin gangguan usaha karena ruangan yang lengkap dengan fasilitas sehingga pelayanan berjalan dengan baik sesuai harapan setiap pegawai dan masyarakat layanan yang datang melakukan pengurusan.

Faktor-faktor pendukung Kualitas Pelayanan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Dalam melaksanakan sebuah kebijakan tentu akan mengalami berbagai kendala atau hambatan yang dihadapi. Faktor-faktor pendukung timbul dalam proses Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan. Faktor pendukung dapat mempengaruhi keberhasilan terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.. Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ada beberapa indikator yang dapat mendukung kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal yaitu:

6. Sumber Daya Manusia

Dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam sebuah visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut. Kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang.

Berdasarkan wawancara selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengungkapkan bahwa:

“Sumber Daya Manusia atau pegawai di Dinas Penanaman Modal secara kuantitas jumlah pegawai yang sudah maksimal dan sesuai dengan beban tugas yang ada di kantor tersebut”.
(Hasil wawancara dengan Bapak F. Rudi Misdian, M.Si Selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, Senin, 21 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai yang sudah maksimal dan mempunyai keahlian masing-masing pegawai di tempatkan dibidang yang sesuai kemampuannya.

7. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan wawancara selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengungkapkan bahwa:

“Sarana dan prasarana tentu sangat mendukung kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal karena tersedianya alat kelengkapan kantor seperti komputer yang dapat membantu dan mempermudah pekerjaan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik”.
(Hasil wawancara dengan Bapak F. Rudi Misdian, M.Si Selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, Senin, 21 Juni 2021)

Berdasarkan faktor pendukung di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana dalam Dinas Penanaman Modal sudah baik, dimana Sumber Daya Manusia sudah sesuai dengan beban tugas yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal, begitupun dengan Sarana Prasarana yang sangat mendukung aktifitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

G. SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Dari hasil pembahasan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah terlaksana. Adapun indikator yang menunjukkan sudah terlaksananya Kualitas Pelayanan OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebagai berikut :

- a. *Reliability* (kehandalan) kecermatan, kemampuan sudah diterapkan dan berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan.
 - b. *Responsiviness* (ketanggapan) cepat, cermat, dan merespon keluhan pengguna layanan adalah diterapkan sesuai keinginan masyarakat karena apabila ada keluhan dari masyarakat para pegawai langsung merespon dan menyelesaikan masalah tersebut.
 - c. *Assurance* (jaminan) tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator tersebut.
 - d. *Emphaty* (empati) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, keramahan, dan sopan santun sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan.
 - e. *Tangibles* (bukti fisik) penampilan, kenyamanan, dan kemudahan sudah diterapkan dan sepenuhnya dilaksanakan mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
2. Adapun faktor pendukung dalam kualitas pelayanan adalah adanya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang telah memadai demi terlaksanannya kualitas pelayanan dengan baik dan dapat dilaksanakan oleh masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

H. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang penulis uraikan diatas maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk program OSS yang diterapkan oleh pemerintah maka diharapkan

untuk lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya kendala yang menghambat proses kerja OSS.

2. Bagi masyarakat pengguna layanan diharapkan mematuhi aturan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sehingga ketertiban dan keamanan tetap terjaga.

I. DAFTAR PUSTAKA

- HR, Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanti, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto,. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Y. Sri Pudyatmoko. 2009. *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: Grasindo.

Penerbitan Pemerintah, Lembaga, dan Organisasi Lainnya

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan