

**KUALITAS LAYANAN PERIZINAN UNTUK
MENDIRIKAN BANGUNAN RUMAH TEMPAT TINGGAL
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN LAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**

Teggar Kharisma, Enos Passelle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 3, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Layanan Perizinan Untuk Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal Pada Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Pengarang : Teggar Kharisma

NIM : 1602015089

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 17 April 2023

Pembimbing



Dr. Enos Passelle, M.AP
NIP. 19740524 2005 01 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP. 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 3	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 491-503	

KUALITAS LAYANAN PERIZINAN UNTUK MENDIRIKAN BANGUNAN RUMAH TEMPAT TINGGAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Teggar Kharisma¹, Enos Passelle²

Abstrak

Tujuan penelitian skripsi ini untuk mengetahui kualitas layanan dari perangkat Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda serta melihat faktor yang menjadi penghambat pelayanan. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi secara nyata. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah diterapkan dimensi Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty namun di sisi lain ada ditemukan indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu pejabat berwenang yang tidak berada ditempat yang mengakibatkan pelayanan akan terhambat dan tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang telah dijanjikan baik dari penerbitan bahkan dalam pengecekan lokasi yang akan didirikan bangunan rumah tempat tinggal sehingga waktu penyelesaian menjadi tidak tepat waktu.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan*

Pendahuluan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: teggar09kharisma@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan publik dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kinerja yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi pemerintahan untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh organisasi pemerintahan contoh kecilnya adalah kelurahan adalah kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kinerja yang dikehendaki masyarakat sehingga jaminan kinerja menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga publik manapun, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan guna memberikan pelayanan terbaik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kinerja layanan publik yang diterima, karena kinerja pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Dilihat dari fungsi dasar pemerintahan meliputi 3 (tiga) hal yaitu membuat pedoman/arah, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tugas pokok pemerintah yang paling penting adalah dengan memberikan pelayanan dengan sempurna kepada masyarakat umum, hal ini yang mendasari pemerintah disebut sebagai “pelayan masyarakat”.

Kinerja organisasi pemerintahan Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang diemban merupakan sebuah kewajiban untuk memberikan hasil terbaik sebagai landasan untuk memberikan hasil terbaik. Berkenaan dengan tuntutan pembangunan di era otonomi, Pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik mengoptimalkan pelayanan dalam masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Samarinda.

Dilihat dari kondisi di atas, dapat dimaknai bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda memiliki tanggung jawab yang besar dalam pencapaian hasil maksimal dari program pemberdayaan ini. Dalam rangka mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut diperlukan kemampuan dan kinerja perangkat yang maksimal. Kinerja perangkat Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda menjadi faktor yang sangat penting bagi implementasi pelaksanaan pemberdayaan kelurahan ini. Hal ini sejalan dengan pendapat Pasolong (2007:45) yang menyatakan bahwa persoalan utama yang

dihadapi oleh pemerintah dewasa ini bukan terletak pada apa yang dikerjakan tetapi terletak pada bagaimana mengerjakannya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Indikasi tersebut terlihat dari keberadaan pejabat yang berwenang yang jarang ada di tempat yang mengakibatkan lamanya proses pemberkasan.

Kualitas layanan perizinan Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, terkait faktor *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Empati) serta adanya faktor penghambat dalam kualitas layanan perizinan mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Permasalahan yang telah dikemukakan di atas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda apabila hal tersebut dibiarkan begitu saja tentunya akan memberikan dampak yang negatif pada hasil kerja yang diberikan organisasi. Dengan hasil kerja yang kurang baik, tentunya akan menyebabkan Dinas Penanaman Modal Dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda tidak akan dapat mencapai visi dan misinya. Fenomena ini memperlihatkan bahwa kinerja yang kurang sesuai dengan harapan masyarakat serta visi dan misi Kota Samarinda yang bertujuan menciptakan pelayanan publik yang profesional.

Dari latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah kualitas layanan perizin pada Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan kendala-kendala apa saja yang menjadi penghambat dalam kualitas layanan perizinan dari Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain (<https://kbbi.web.id/pelayanan>, diakses 20 April 2022). Sejalan dengan hal tersebut, Meonir menjelaskan bahwa dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:128) Pelayanan Publik adalah sebagai 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.

Adapun menurut Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut UU Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2006:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk upaya yang usahakan untuk semata-mata menghasilkan pelayanan terbaik dan guna mencapai kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh para pengguna pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai dengan prosedur Williams (2001:6). Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Kotler (2006:139), Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis, 1994:4). Menurut Ibrahim (2008:22) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011: 36) menyatakan kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Artinya bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan, karena sangat mustahil menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan,

yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang disebutkan di atas. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), 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. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), 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.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Untuk dimensi *Empaty* (Empaty), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Pelanggan.
 - b. Petugas Melayani Dengan Sikap Yang Ramah Dan Sopan Santun.
 - c. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif.
 - d. Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan.

Dari berbagai definisi yang berhubungan dengan penelitian, maka berdasarkan judul penelitian ini, definisi konseptual dari kualitas pelayanan perizinan mendirikan bangunan rumah tempat tinggal adalah penilaian secara langsung oleh masyarakat terhadap kualitas layanan yang ditinjau dari aspek dimensi berwujud, kehandalan, respon/ketanggapan, jaminan, dan empati.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yang penelitiannya berusaha menggambarkan atau melukiskan objek yang diteliti berdasarkan fakta dilapangan. Dalam penelitian ini berusaha

membantu menanggapi memecahkan masalah yang terjadi dilapangan guna membantu dalam menelaah permasalahan yang dihadapi baik secara individu maupun masyarakat luas. Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan, untuk menjawab tujuan dari penelitian mengenai Kualitas Layanan Perizinan Untuk Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal Pada Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, maka ditentukan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas layanan perizinan Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, terkait:
 - a. *Tangible* (berwujud)
 - b. *Reability* (kehandalan)
 - c. *Responsiveness* (ketanggapan)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empaty* (Empati)
2. Faktor penghambat dalam kualitas layanan perizinan mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Adapun sumber data atau informan dalam penelitian ini adalah:
 - a. Informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Staff pelaksana bidang inovasi layanan perizinan.
 - b. Informan lain dan diharapkan membantu memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini, yaitu para pengguna layanan
2. Data sekunder, yaitu data pelengkap yang diperoleh dari laporan-laporan, dokumen-dokumen, buku teks, baik pada instansi maupun pada perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

Untuk memperoleh data yang diperlukan atau yang diinginkan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik yaitu penelitian epustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field work Research*). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) yang terdiri dari pengumpulan data (*Data Collection*), kondensasi data (*Data Condensation*), penyajian Data (*Data Display*), pengambilan kesimpulan dan verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas Layanan Perizinan Untuk Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal Pada Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu

Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011: 36) menyatakan kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Artinya bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan, yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Samarinda, karena sangat mustahil menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Selanjutnya penulis akan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Dengan melakukan penelitian dan mendapatkan informasi di lapangan, maka hasil tersebut disajikan dan menarik intisari dari hasil penelitian yang diperoleh. Berikut penulis akan membahas hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan fokus yang telah digunakan, sebagai berikut :

a. Dimensi Tangible

Dimensi Tangible salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, membahas tentang sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dibagian pelayanan IMB, yang menunjang terlaksananya pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis menganalisa bahwa dari segi sarana dan prasarana maka yang menjadi permasalahan adalah kursi yang kurang nyaman disediakan untuk masyarakat di luar ruangan, halaman parkir roda dua untuk masyarakatnya juga terkadang sulit untuk memarkirkan, dan mengeluarkan kendaraan pada saat menggunakan pelayanan.

Dalam 5 (lima) konsep kualitas pelayanan public menurut Zethaml, Parasuraman & Berry dalam Tjiptono (2005:133-134) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoraan, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa bukti fisik di bagian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan DPMPTSP belum memadai.

b. Dimensi Reliability

Dimensi *Reliability* merupakan salah satu fokus penunjang dalam penelitian ini yang menjadi indikator untuk mengetahui kemampuan staf/pegawai perizinan IMB dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan akurat sehingga dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan dilapngan, maka dapat dilihat bahwa kemampuan staf/pegawai perizinan IMB dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua staf mampu menyediakan pelayanan yang diinginkan oleh masyrakat, walaupun ada masyarakat yang mendapatkan pelayanan belum maksimal dari pegawai perizinan, seperti waktu pengurusan yang tidak akuratdah ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputerisasi dan mengerti tugas fungsi dari masing-masing.

Berdasarkan konsep 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik, menurut Zethaml, Parasuraman & Berry dalam Tjipto (2005:133-134) menyatakan bahwa kehandalan yang berjalan dengan optimal akan menghasilkan layanan yang berkualitas. Dalam hal pelayanan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP dalam pelayanan perizinan IMB di Kota Samarinda telah sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukakn, maka dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah berjalan dengan cukup baik

c. Dimensi Responsive

Dimensi *Responsiveness* yaitu terkait dari sikap tanggap yang dilakukan oleh pegawai untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Untuk dapat mengetahui secara mendalam 48 mengenai daya tanggap staf perizinan IMB dalam melayani kebutuhan masyarakat, maka peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, kasi perizinan dan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kasi perizinan mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa, hanya saja untuk kedisiplinan waktu pegawai masih kurang tanggap, seperti masih belum ada ditempat saat jam pelayanan seharusnya dilaksanakan, baik jam masuk kerja maupun setelah waktu istirahat. Sehingga masyarakat harus menunggu pegawai untuk mendapat pelayanan, karena tidak ada informasi yang disampaikan oleh pegawai kepada masyarakat, kapan jam pelayanan akan kembali dilaksanakan.

Jika dikaitkan dengan KEMENPAN No. 58 tahun 2002 yang dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang menjelaskan kepastian waktu peayanan, yaitu apakah variabel waktu pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan jadwal pelayanan yang ada.

Namun pada kenyataan dilapangan, masih ada kasi perizinan yang kurang disiplin waktu, seperti telat saat jam masuk kerja maupun terlambat saat setelah jam istirahat sesuai dengan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan oleh perizinan. Kemudian menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Tjiptono (2005:133-134) yang membahas 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik bahwa daya tanggap yakni berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan pegawai untuk memberikan jasa secara cepat dengan melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, memberikan informasi mengenai kepastian waktu pelaksanaan pelayanan, serta tanggap dalam keinginan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa daya tanggap pegawai masih belum optimal atau berkualitas dalam hal kedisiplinan waktu pelayanan.

Jika dilihat dari kecepatan penyelesaian pelayanan dengan memperhatikan jangka waktu yang telah ditentukan. Dengan memberikan sifat respon terhadap adanya keluhan yang diberikan oleh setiap pengguna layanan, keluhan itu sendiri sebenarnya jarang ada terjadi karena pemberian informasi terkait dari proses layanan hingga pada persyaratan kelengkapan berkas layanan telah jelas, akan tetapi hal tersebut tetap bisa terjadi seperti halnya ada kekeliruan dalam pemenuhan

persyaratan kelengkapan berkas yang dialami oleh pengguna layanan, dan pihak pegawai dan dinas terkait pada hari itu juga mencoba untuk memberikan kejelasan terkait kekeliruan yang terjadi.

d. Dimensi Assurance

Dimensi *Assurance* mencakup sebuah perilaku pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dilihat dari keramahan dalam melayani masyarakat, untuk mengetahui hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan masyarakat dan pegawai perizinan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dan *key informan*, penulis menganalisa bahwa pegawai pelayanan perizinan sudah ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun keramahan tersebut tidak selalu terjadi, beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan adalah tergantung pada perilaku masyarakat dalam melakukan pengurusan, seperti berkomunikasi dengan baik kepada staf/pegawai pelayanan perizinan, berpakaian sopan saat melakukan pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan serta mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Konsulat Jendral Republik Indonesia.

Jika disesuaikan dengan KEMENPAN No. 58 Tahun 2002 maka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, maka harus didukung dengan kepastian pelaksanaan pelayanan. Dalam hal jaminan ketetapan waktu penyelesaian tugas, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa telah ada jaminan waktu penyelesaian berkas yang diajukan oleh masyarakat. Sehingga dalam bahasan mengenai jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh pegawai pelayanan perizinan tidak terjadi masalah atau sudah berkualitas.

Jaminan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan dari segi ketepatan waktu dalam proses layanan dan terkait dari kepastian waktu dalam penyelesaian penerbitan izin. Semua telah sesuai dengan ketentuan untuk penyelesaian pelayanan yaitu tergantung darimana kelengkapan persyaratan berkas yang telah ditentukan sedangkan untuk penyelesaian penerbitan izin itu sendiri setelah adalah 21 hari kerja setelah pemohon mengajukan permohonan.

e. Dimensi Emphaty

Dimensi *Emphaty* membahas mengenai ketegasan, perhatian dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh staf perizinan kepada masyarakat. Untuk mengetahui empati yang diberikan kepada masyarakat, maka peneliti melakukan wawancara kepada *key informan* dan *informan* guna mengetahui ketegasan, perhatian dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang dilakukan oleh staf perizinan. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa staf/pegawai perizinan selalu menghargai masyarakat dan selalu bersikap tegas kepada masyarakat. Pegawai/staf pelayanan perizinan juga selalu bersikap tidak membedakan masyarakat yang datang seperti keluarga dekat, melalui suku atau pun kerabat.

Didalam 5 (lima) kualitas pelayanan public menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Tjiptono (2005:133-134) untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan ketegasan, perhatian, dan sikap tidak diskriminasi pelayanan oleh pegawai perizinan. Sehingga penerima layanan yaitu masyarakat merasa puas dan nyaman terhadap hasil layanan yang diterima. Dalam hal ini empati yang dilakukakn pegawai perizinan kepada masyarakat sudah cukup baik.

Melalui kemudahan dalam berhubungan yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Adanya mendahulukan atau mementingkan kepentingan dari pengguna layanan ketimbang dari kepentingan diri pribadi pegawai dan berusaha dalam memberikan layanan untuk tidak melakukakan perbedaan atau membeda-bedakan terhadap pengguna layanan baik itu melihat dari segi golongan ataupun jabatan, selalu berusaha berlaku sama tanpa memandang sesuatu.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan

Hambatan dalam layanan tercipta dari dua faktor internal Dinas dan eksternal pengguna layanan selaku pemohon, penulis menemukan bahwa hambatan dalam pelayanan terjadi karena adanya dua faktor yang saling keterkaitan diantaranya:

- a. Tidak adanya Pejabat yang berwenang di tempat sehingga proses dari penerbitan perzinan IMB terkendala yang mana seharusnya perizinan tersebut bisa di proses selama 21 hari kerja bisa lebih dari pada itu. Pejabat berwenang sangat menentukan proses dari penyelesaian izin karena berkas perlu persetujuan bahkan adanya survei lapangan guna penentuan layak tidaknya bangunan tersebut dibangun dilokasi yang ada.
- b. Adanya ketidak sesuaian dalam kelengkapan berkas persyaratan dari pihak masyarakat selaku pemohon dalam melakukan peroses perizinan yang tetap bersihkukuh untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai, karena hal tersebut dapat menghambat pihak Dinas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan yang lain.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan terlihat dari bagian-bagian proses layanan yang belum maksimal dalam pelaksanaannya. Secara spesifik, kesimpulan penelitian ini berdasarkan sub focus antara lain :
 - a. Dimensi *Tangible*

Bukti fisik sarana dan prasarana/ kenyamanan lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda untuk

para pengguna layanan sudah ada, dari kursi, pendingin ruangan, toilet, ruang bermain anak, lahan parkir. Akan tetapi dimasa pandemi ini sarana dan prasarana belum memadai terkhusus untuk para pengguna layanan yang berada diluar ruangan, serta lahan parkir yang kurang memadai mengingat para Pegawai DMPMPTSP sendiri banyak.

b. Dimensi *Reliability*

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik, telah memahami tugas dan fungsi masing-masing dan sudah ahli dalam menggunakan alat bantu layanan seperti koputerisasi. Akan tetapi dari pihak pengguna layanan selaku pemohon terkadang masih ada yang belum paham terkait mekanisme pengajuan izin terlihat dari adanya pengguna layanan yang bersihkukuh untuk memperoleh layanan sementara berkas tidak memenuhi persyaratan dalam mengajukan izin.

c. Dimensi *Responsiveness*

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup cepat dan tepat, terlihat pada saat merespon masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan dan menerima dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon selaku pengguna layanan. Namun dalam kedisiplinan waktu masih ada pegawai yang kurang seperti ada yang masih terlambat masuk kerja padahal sudah memasuki jam pelayanan, dan bahkan pada saat jam makan siang usai.

d. Dimensi *Assurance*

Perilaku pegawai dalam hal ketepatan waktu pelayanan sudah baik, namun untuk kepastian waktu dalam segi penerbitan izin belum ada kepastian dimana proses yang seharusnya berkas pemohon dapat terbit selama 21 hari kerja. Akan tetapi justru sebaliknya waktu penyelesaiannya lebih dari pada itu, bahkan ada masyarakat yang datang 2 hingga 3 kali untuk menanyakan proses perkembangan dari permohonan pengajuan izin dan tidak adanya pejabat yang berwenang ditempat.

e. Dimensi *Empathy*

Pegawai DPMPTS sudah berlaku adil dan tegas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan selalu berusaha mengutamakan kepentingan masyarakat terlebih dahulu, sesuai dengan antrean dan tidak memandang dari tiap-tiap golongan dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

a. Tidak adanya Pejabat yang berwenang di tempat sehingga proses dari penerbitan perzinan IMB terkendala yang mana seharusnya perizinan tersebut bisa di proses selama 21 hari kerja bisa lebih dari pada itu. Pejabat berwenang sangat menentukan proses dari penyelesaian izin karena berkas perlu persetujuan bahkan adanya survei lapangan guna penentuan layak tidaknya bangunan tersebut dibangun dilokasi yang ada.

- b. Adanya ketidaksesuaian dalam kelengkapan berkas persyaratan dari pihak masyarakat selaku pemohon dalam melakukan proses perizinan yang tetap bersihkukuh untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai, karena hal tersebut dapat menghambat pihak Dinas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan yang lain.

Saran

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan untuk terus berupaya dalam memperhatikan setiap bagian dari pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Kota Samarinda dengan menunjang layanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan dan bersikap tegas dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai selain dari pada guna mengantisipasi keluhan yang terjadi sekaligus memberikan ketegasan dalam layanan, dan dalam artian guna menciptakan hasil layanan yang sesuai dengan harapan baik dalam pelayanan maupun menciptakan kepuasan dalam menerima layanan.
2. Agar setiap pejabat yang berwenang disetiap bagian berupaya untuk ada ditempat agar tidak adanya pelayanan yang terhambat yang mengakibatkan proses pelayanan yang memakan waktu yang lama, dan jika pejabat yang berwenang tidak berada ditempat kiranya ada pelimpahan wewenang agar tidak terhambatnya proses dari penerbitan izin itu sendiri. kemudian dari pihak masyarakat selaku pemohon dapat kiranya terlebih dahulu melengkapi persyaratan permohonan pengajuan izin guna mempermudah pihak Dinas DPMPTSP dalam memberikan dan memproses penerbitan izin

Daftar Pustaka

- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. 1994. *Introduction to Total Quality* (Quality, Productivity, Competitiveness). (Merrill's international series in engineering technology). Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik* (konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.
- Kotler, philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks.
- Setiawan, Ebta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. (Pelayanan). 2021-2023. Hak Cipta Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa).

- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT. BumiAksara.
- Williams, B, Martin. 2001. *Quality Customer Service* (Cara jitu memikat hati pelanggan). Jakarta: Penerbit PPM.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Miles, B, Matthew, Huberman, Michael, A, dan Saldana, johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Samarinda.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*: Bayumedia Publishing.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.