

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN TAKALAR

DEVELOPMENT OF SERVICE STANDARDS AT INVESTMENT AND INTEGRATED ONE-STOP SERVICES AGENCY (DPMPTSP) TAKALAR REGENCY

Nuraeni Sayuti¹ dan Abd Wahid Nasir²

¹ Politeknik STIA LAN Makassar
email: nenosayuti9@gmail.com

² Politeknik STIA LAN Makassar
email: wahidnabd76@gmail.com

Abstrak

Setiap negara yang ada di dunia memiliki kewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakatnya. Terkhusus Negara Indonesia yang memiliki luas wilayah berbentuk kepulauan menyebabkan masyarakat yang tersebar luas. Negara Indonesia memperkenalkan otonomi daerah untuk memenuhi semua kebutuhan dasar. Hal ini merupakan hak setiap warga negara untuk melaksanakan pelayanan administrasi yang diperoleh dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Instansi Pemerintah Daerah merupakan instansi dengan tingkat keluhan terbanyak di Indonesia dan terkhusus di Sulawesi Selatan menduduki posisi keempat sebagai provinsi dengan keluhan pelayanan terbanyak. DPMPTS Kabupaten Takalar yang telah menduduki zona kuning dalam pelayanan masih menghadapi beberapa hambatan dalam pelayanan publik seperti belum adanya prosedur layanan yang dipublikasi dalam standar pelayanan sehingga perlu dilakukan pengembangan dalam standar pelayanannya. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan telaah dokumen. Hasil akhir dari penelitian ini yakni standar pelayanan yang disusun berdasarkan pedoman penyusunan standar pelayanan dari PERMENPAN RB nomor 15 tahun 2014. Karya ini merupakan solusi untuk mengatasi permasalahan yang muncul.

Kata Kunci : Standar Pelayanan, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan DPMPTSP Kabupaten Takalar.

Abstract

Every government is obligated to offer services to its citizens. Indonesia, in particular, has an archipelagic geography, resulting in a widely dispersed society. To address all basic necessities, the Indonesian state established regional autonomy. Every citizen has the right to perform administrative services obtained from the government as a public service provider. Regional Government agency are the agency with the highest amount of complaints in Indonesia, particularly in South Sulawesi, which ranks fourth in terms of service complaints. DPMPTS Takalar Regency, which has occupied the yellow zone in service, continues to encounter numerous barriers in public services, such as the lack of service procedures documented in service standards, thus service standards must be developed. This study employed interviewing, observation, and document examination. The ultimate product of this research is a set of service standards developed in accordance with the criteria for developing service standards from PERMENPAN RB number 15 of 2014. This work provides a solution to problems that may develop.

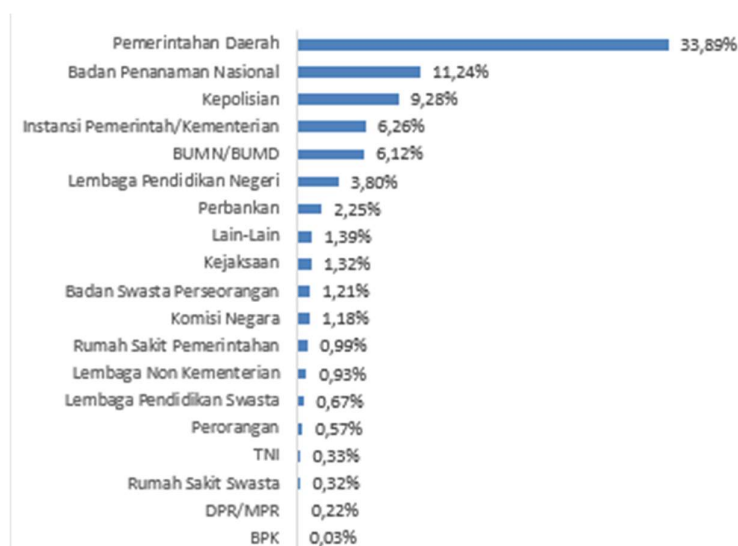
Keywords : Service Standards, Public Service, Service Quality and DPMPTSP Takalar Regency.

PENDAHULUAN

Setiap negara yang berada di dunia memiliki tugas dalam pelayanan terhadap warganya, salah satunya negara Indonesia. Menurut Wulandari (2017) Negara Indonesia melaksanakan Otonomi daerah sebagai susunan pemerintahan Indonesia yang dibagi menjadi dua bentuk pemerintahan yakni pusat dan daerah dalam menentukan sifat dan kualitas pelayanan yang telah menjadi kewajiban bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berhak diperoleh setiap warga negara. Instansi pemerintahan memiliki kewajiban agar tetap fokus dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat membuat masyarakat yang berkembang dan menciptakan suatu kreatifitasnya demi tujuan bersama bukan untuk melayani kepentingan dirinya sendiri akan tetapi diberikan tugas untuk melayani masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi semua kebutuhan dasar bernegara yang merupakan bagian dari hak oleh seluruh warga negara terkait barang dan jasa, serta layanan administratif yang dilakukan negara sebagai pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Emilia, Nasution, Dewi, & Muda, 2019; Octavia, 2018; Pinpin, Halawa, & Hulu, 2022; Wicaksono, 2019; Wulandari, 2017). Menurut Kim, Cho, & Kim (2022), standar layanan adalah pedoman yang mencerminkan situasi berbeda dalam manajemen pelanggan dan membantu mengurangi kesalahan yang dilakukan oleh masing-masing pelanggan. Menurut López-Lemus (2021) dalam sektor publik pemerintah baik kota maupun negara bagian dapat diukur tingkat efektivitas dan efisiensi kinerja dan entitas dari kualitas layanan.

Grafik 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi 2021

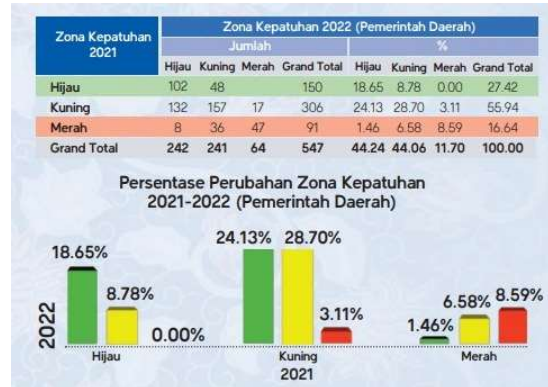


Sumber: Data diolah (Laporan Ombudsman Republik Indonesia, 2021)

Menurut Ombudsman Republik Indonesia (2021) dari gambar diatas, pemerintahan di

Indonesia menjadikan suatu pelayanan publik hal yang bersifat penting karena kegiatan pelayanan akan dinilai sesuai tingkat laporan dari penerima layanan publik. Terkhusus pemerintah daerah karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Pada tahun 2021 menjadi instansi dengan tingkat keluhan dari masyarakat terbanyak sebesar 33,98% dibanding dengan instansi lainnya.

Gambar 2. Zona Kepatuhan Pemerintah Daerah di Indonesia



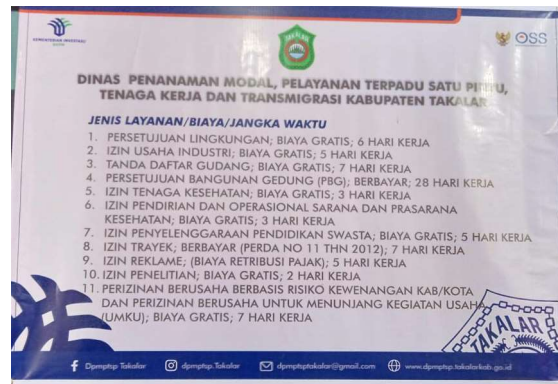
Sumber: Laporan Penilaian Kepatuhan Ombudsman Tahun 2022

Pada tahun 2022, sebanyak 3,11% Pemerintah Daerah yang berada di zona kuning pada tahun 2021 mengalami penurunan pelayanan yang menjadi zona merah. Bahkan masih terdapat 8,59% zona merah pada tahun 2021 masih berada pada zona merah di tahun 2022. Sehingga pada tahun 2022 terdapat 11,70% yang masih berada di zona merah. Hal ini masih menjadi point yang harus diperhatikan oleh setiap instansi pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan dan memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Pelayanan publik ini menjadi suatu tolak ukur keberhasilan instansi pemerintah karena telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan perundang-undangan yang ada yakni Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik ini merupakan ukuran keberhasilan instansi pemerintah, karena telah memenuhi kewajibannya sesuai peraturan dalam undang-undang yang ada yakni Undang-Undang tentang Pelayanan Publik No. 15 tahun 2014. Provinsi Sulawesi Selatan menjadi urutan keempat dalam laporan Ombudsman (2022) dalam jumlah keluhan terkait pelayanan publik sebesar 18 keluhan per triwulan I di tahun 2022. Laporan hasil penilaian pelayanan publik dari Ombudsman Republik Indonesia (2022), Kabupaten Takalar memiliki kualitas sedang dalam pelayanan publik karena memperoleh penilaian akreditasi C (Kuning) yang berada pada posisi 334 dengan nilai 56,75. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Takalar tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan dalam Nomor 58 Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Takalar melakukan penindaklanjutan

dari untuk mengatasi tindak pidana korupsi sehingga dibuat instansi optimalisasi pelayanan yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Takalar yang mempunyai penilaian layanan yang berada pada zona kuning di tahun 2022.

Gambar 3. Standar Pelayanan DPMPTSP Kab. Takalar



Sumber: Ruang Pelayanan DPMPTSP Kab. Takalar, 2023

Berdasarkan dari observasi awal penulis dalam kegiatan pra-penelitian, standar pelayanan yang dipublikasikan masih bersifat umum dikarenakan standar pelayanan yang dipublikasi merupakan standar pelayanan gabungan dari seluruh layanan yang ada. Selain itu, jenis layanan yang terdapat dalam standar pelayanan tersebut beberapa telah mengalami perpindahan lokasi pelaksanaan tugas, misalnya pengurusan perizinan Layanan Trayek yang telah berpindah lokasi di pemerintahan provinsi. Standar pelayanan juga tidak merinci pelayanan yang ada di Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar, seperti layanan perizinan berusaha berbasis risiko kewenangan kabupaten/kota dan perizinan berusaha yang bertujuan untuk menunjang kegiatan usaha yang tidak menjelaskan jenis layanan yang terdapat dalam layanan tersebut seperti Layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Standar tersebut menunjukkan bahwa hal tersebut tidak berlandaskan dari komponen yang dijelaskan dalam Peraturan Nomor 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang dikeluarkan oleh Menteri PAN RB di tahun 2014 yang terdiri dari berbagai komponen penyampaian layanan (*service point*) yaitu persyaratan, tahapan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan produk yang dihasilkan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar belum memiliki standar pelayanan. Berdasarkan jumlah pengunjung Kantor Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpusat (DPMPTSP) Kabupaten Takalar, terdapat tiga layanan dengan kunjungan dan penerima manfaat terbanyak, yakni Surat Izin Tenaga Kesehatan (SITK), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Surat Izin Penelitian (SIP).

KAJIAN LITERATUR

Standar pelayanan lembaga negara diatur dalam Peraturan No. 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang diterbitkan pada tahun 2014 oleh Menteri PAN RB. Peraturan ini menjadi dasar bagi perumusan dan penerapan standar pelayanan di semua instansi pemerintahan. Dalam Penulisan rancangan standar pelayanan telah diatur mengenai langkah-langkahnya yakni pemahaman persyaratan, pemahaman tahapan, pemahaman waktu, pemahaman biaya, pemahaman Produk, Penanganan dalam mengelola keluhan masyarakat.

Standar Pelayanan yang akan disusun ditinjau dari tugas utama dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar dan hasil wawancara pra-penelitian yang telah dilakukan bahwasanya narasumber mengatakan adanya permasalahan mengenai beberapa masyarakat yang masih belum mengetahui prosedur dan persyaratan dalam suatu layanan. Maka dalam penyusunan standar pelayanan akan digunakan komponen *service point* yang mencakup permasalahan tersebut.

Berdasarkan dalam peraturan mengenai pelayanan publik yang dikeluarkan pada tahun 2009 di Undang-Undang Nomor 25, suatu standar pelayanan terdiri dari dua komponen yakni Komponen standar pelayanan yang berfokus pada proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi komponen persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan produk yang dihasilkan dalam layanan. Komponen yang kedua yakni komponen standar pelayanan berfokus pada proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi dasar hukum, sarana dan prasarana, kemampuan pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, dan jaminan keselamatan kerja, dan evaluasi kerja.

Metode yang dapat digunakan untuk peliatan masyarakat untuk pembahasan rancangan standar pelayanan telah diatur dalam PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yakni Diskusi Grup Terfokus dan Dengar Pendapat. Diskusi Grup Terbatas (*Focus Group Discussion*) merupakan kegiatan yang dilakukan dalam membahas materi dokumen standar layanan secara lebih detail, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli mengenai jenis layanan yang dibahas. Dengar Pendapat (*Public Hearing*) merupakan kegiatan yang digunakan dalam memastikan kenyataan yang dapat mengungkapkan kebutuhan publik yang sebenarnya.

Pelayanan publik suatu instansi pemerintahan telah diatur oleh Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik dalam Nomor 25 Tahun 2009, sehingga setiap instansi harus mengikuti segala komponen yang telah diatur dalam peraturan tersebut. Setiap instansi pemerintahan di Indonesia dalam kegiatan pelayanan publik perlu memperhatikan standar pelayanan tertentu. Peraturan ini

mendefinisikan pelayanan publik sebagai pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kualitas layanan merupakan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat yang lebih dari harapannya dengan cara mengatakan dan menyampaikan layanan sehingga dapat berkoordinasi, mencocokkan, atau mengesampingkan segala faktor yang dapat menghambat pelayanan sehingga tidak mengakibatkan tidak adanya kegiatan memihak antara satu dengan yang lainnya (Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, & Oláh, 2019; Ramya, 2019). Menurut Rahman, Syafari, & Arbain (2022) kualitas pelayanan (*Service Quality*) terdiri dari 5 (lima) dimensi sebagai hal yang harus diperhatikan yaitu, pertama benda berwujud (*tangibles*) merupakan penampilan tempat fisik, peralatan, personil, dan bahan dalam berkomunikasi. Kedua, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan kinerja yang dijanjikan secara andal dan akurat. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Keempat, jaminan (*assurance*) adalah profesionalisme dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi kelima, empati (*empathy*) merupakan perusahaan menawarkan perhatian individual kepada pelanggannya.

Kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai negeri penting dalam banyak hal administrasi publik dan dilakukan penilaian menyeluruh atas sikap terhadap layanan yang sering digunakan sebagai indikator kepuasan pelanggan (Batagan, Pocovnicu, & Capisizu, 2009; Ramseook-munhurrin, Lukea-bhiwajee, & Naidoo, 2010). Kepuasan suatu pelanggan terkait dari kualitas yang dirasakan oleh masyarakat sehingga dapat membangun loyalitas pelanggan (Wang, Wang, Ma, & Qiu, 2010).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian untuk memperoleh informasi sekaligus menjawab pertanyaan rumusan masalah adalah studi kasus kualitatif. Penelitian ini menggunakan bahan yang dikumpulkan langsung dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan (DPMPTSP) Kabupaten Takalar sebagai sumber informasi, 2 pegawai terdiri dari bagian layanan perizinan dan nonperizinan serta bagian pengelolaan pengaduan, terdapat pula 6 masyarakat yang terdiri dari 2 masyarakat penerima disetiap layanan yang akan disusun. Data sekunder yang

digunakan melalui observasi kinerja dan lingkungan serta melakukan telaah dokumen yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan (DPMPTSP) Kabupaten Takalar untuk mendukung data primer dalam penelitian.

Dalam penelitian terdapat tahapan-tahapan yang menjadi pedoman dalam melakukan penelitian agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Menentukan fokus penelitian dari data yang dihasilkan pada saat kegiatan wawancara tidak terarah sekaligus melaksanakan observasi di lapangan. Tahapan ini mencakup beberapa kegiatan seperti perumusan masalah dalam fokus penelitian, menentukan lokus penelitian dan mengurus perijinan. Kemudian mengumpulkan data dengan menggunakan teknik yang telah dipaparkan yakni wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Pengumpulan data telah dilakukan pada saat pra-penelitian dan penelitian untuk mengetahui masalah dan solusi dalam permasalahan tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar berada di Jl. Jenderal Sudirman No. 28 Telp. (0418) 323291 Kabupaten Takalar. Penelitian ini dilaksanakan dengan kurung waktu dua bulan yakni April-Mei 2023. Standar pelayanan publik yang akan dihasilkan sesuai dengan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai tiga layanan yang memiliki kunjungan terbanyak. Standar pelayanan tersebut meliputi, standar pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), standar pelayanan Surat Izin Penelitian (SIP), dan standar pelayanan standar pelayanan Surat Izin Tenaga Kesehatan (SITK).

Tahapan perencanaan yang dilakukan dalam pembuatan standar pelayanan yakni membuat pedoman wawancara untuk narasumber yakni Kepala Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan (DPMPTSP) Kabupaten Takalar, pegawai, dan masyarakat mengenai standar pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar. Tahapan kedua melakukan pengumpulan data melalui wawancara kepada pihak pegawai dan masyarakat yang terlibat dalam pembuatan karya standar pelayanan publik, observasi lingkungan kantor dan telaah dokumen yang dibutuhkan. Kemudian dilakukan pembuatan rancangan dan format standar pelayanan sesuai PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014.

Tahap ketiga merupakan pelaksanaan FGD setelah diperoleh data dan membuat rancangan standar pelayanan. FGD merupakan tahapan dalam pembahasan secara mendalam mengenai rancangan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh semua pihak yang terlibat dalam pelayanan, melalui diskusi dengan praktisi. Kegiatan ini untuk memperoleh data tambahan dari hasil diskusi sekaligus menetapkan rancangan standar pelayanan yang akan dibuat.

Tahap ini melakukan penetapan karya standar pelayanan yang telah disusun sebelum diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar. Hal itu kemudian disosialisasikan ke masyarakat yang dinaungi oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar.

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini akan lakukan penyusunan sebanyak tiga layanan terbanyak di tahun 2022 yakni Surat Izin Tenaga Kesehatan, Surat Izin Usaha Perdagangan, dan Surat Izin Penelitian.

Layanan Surat Izin Tenaga Kesehatan (SITK)

Identifikasi persyaratan

Hasil wawancara dengan para narasumber, persyaratan yang harus disiapkan dalam mengurus Surat Izin Tenaga kesehatan (SITK) yakni fotokopi KTP, NPWP, ijazah terakhir dan Surat Keterangan Registrasi (STR). Selain itu, tenaga kesehatan perlu mengumpulkan surat rekomendasi dari instansi yang ditempati, Dinas Fasilitas kesehatan, dan Dinas Kesehatan setempat. Surat Izin Tenaga Kesehatan (SITK) hanya berlaku selama 5 (lima) tahun kerja sehingga perlu dilakukan pembaharuan untuk mengetahui kinerja dan pengalaman tenaga kesehatan. Hal ini pun telah sesuai dengan yang dikatakan dalam wawancara kepada masyarakat yang telah melaksanakan pelayanan Surat Izin Tenaga Kesehatan.

Identifikasi prosedur

Tidak hanya komponen persyaratan, setiap pelayanan pun memiliki prosedur yang menjadi tahapan yang dilakukan dalam melakukan pengurusan perizinan yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar. Berikut ini hasil wawancara yakni perlu mempersiapkan segala berkas seperti KTP, Ijazah terakhir, dan surat keterangan berbadan sehat. Selain itu, tenaga kesehatan perlu mengambil surat rekomendasi dari organisasi tenaga kesehatan seperti surat rekomendasi pengantar dan surat tanda registrasi (STR). Tenaga kesehatan pun perlu mempersiapkan surat rekomendasi dari Dinas Fasilitas Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar. Terkhusus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar terdapat beberapa tahap yang bersifat umum dilakukan seperti pengisian formulir dan pengumpulan berkas hingga menunggu untuk memperoleh produk layanan.

Identifikasi jangka waktu pelayanan

Untuk memperoleh suatu layanan terdapat sesuatu yang tidak terlepas yakni waktu pelayanan yang diperoleh. Waktu pelayanan ini merupakan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan hingga diperolehnya produk layanan tersebut. Hasil wawancara dari dua persepsi narasumber yakni pihak dari DPMPTSP Kabupaten Takalar selaku pihak pemberi layanan dan masyarakat selaku penerima layanan dapat disimpulkan bahwa waktu layanan secara prosedur selama satu hari kerja akan tetapi jika terdapat waktu tertentu akan dikondisikan dengan kapasitas kinerja dan jumlah layanan, seperti pada kasus masyarakat yakni menunggu selama satu bulan dikarenakan banyaknya permintaan layanan di waktu tertentu.

Estimasi biaya

Estimasi biaya ini merupakan besaran nominal yang dikorbankan oleh masyarakat maupun pelaksana pelayanan tersebut. Proses identifikasi dalam penentuan estimasi biaya yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan menerima layanan Surat Izin Tenaga Kesehatan (SITK) hingga produk dari layanan diperoleh. Hasil wawancara yang diperoleh peneliti baik dari pihak DPMPTSP Kabupaten Takalar maupun masyarakat mengenai estimasi biaya yang tidak mengeluarkan satu persen pun dalam proses pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Takalar.

Identifikasi produk layanan

Kegiatan identifikasi produk layanan merupakan bentuk dari hasil akhir yang diberikan oleh petugas layanan kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan tersebut. Produk layanan untuk pelayanan Surat Izin Tenaga Kesehatan (SITK) yaitu berupa lembaran surat perizinan yang ditembuskan kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar. Surat keterangan ini perlu dilakukan pembaharuan setiap lima tahun untuk mengetahui progres dan peningkatan kinerja tenaga kesehatan.

Identifikasi pengaduan, saran, dan masukan.

Setiap pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat dengan masyarakat ketika diberikan hak untuk menerima pelayanan administrasi di instansi pemerintah. Layanan ini merupakan bagian dari evaluasi keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar dalam mencapai kepuasan penerima manfaat. Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, khususnya pada pasal 8 tentang Pengaduan Layanan, menyatakan bahwa instansi publik harus memiliki pengelola dan sarana prasarana pengaduan. Pengelola pengaduan perlu memperhatikan sarana dan prasarana pengaduan seperti nomor telepon *yakni* 0811411692 atas nama Muhammad Saleh, kotak pengaduan, dan tempat

pengaduan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar telah memiliki sarana dan prasarana pengaduan, saran, dan masukan, misalnya ruang pengaduan, kotak pengaduan, dan tablet pengaduan.

Layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Identifikasi persyaratan

Setiap pelayanan memiliki persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan yang diinginkan. Hasil wawancara diatas memperoleh kesimpulan bahwa persyaratan dalam melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan yakni Fotokopi KTP, NPWP. Terkhusus usaha dayang yang berbentuk badan perlu mempersiapkan syarat seperti surat akta usaha dari badan hukum, NPWP perusahaan, fotokopi KTP pemilik badan usaha dagang, email dan nomor telepon badan usaha.

Identifikasi prosedur

Hasil wawancara di atas menjelaskan prosedur untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan yakni pedagang perlu mempersiapkan semua dokumen yang ditentukan kemudian ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar untuk menerbitkan surat izin usaha perdagangan. Khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar, melakukan pengumpulan berkas terlebih dahulu, apabila berkas telah terpenuhi akan diberikan formulir untuk melakukan pengumpulan informasi diri dan usaha yang dimiliki. Setelah pengisian formulir, pedagang melakukan penungguan penerbitan surat izin usaha perdagangan dengan waktu yang telah ditentukan dan menerima selemba kertas sebagai bukti antrian dalam pengambilan produk layanan tersebut.

Identifikasi jangka waktu pelayanan

Untuk memperoleh suatu layanan terdapat sesuatu yang tidak terlepas yakni waktu pelayanan yang diperoleh. Waktu pelayanan ini merupakan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan hingga diperolehnya produk layanan tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar, pengurusan surat izin usaha perdagangan ini membutuhkan waktu layanan selama satu hari kerja. Waktu ini terhitung untuk waktu dalam proses penyelesaian layanan hingga produk layanan selesai.

Estimasi biaya

Estimasi biaya ini merupakan besaran nominal yang dikorbankan oleh masyarakat maupun pelaksana pelayanan tersebut. Proses identifikasi dalam penentuan estimasi biaya yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan menerima layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) hingga produk dari layanan diperoleh yakni gratis. Hasil wawancara yang diperoleh peneliti baik dari pihak

DPMPTSP Kabupaten Takalar maupun masyarakat mengenai estimasi biaya yang tidak mengeluarkan satu persen pun dalam proses pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Takalar.

Identifikasi produk layanan

Kegiatan identifikasi produk layanan merupakan bentuk dari hasil akhir yang diberikan oleh petugas layanan kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan tersebut. Produk layanan untuk pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yaitu berupa lembaran surat usaha. Produk layanan ini tidak dilakukan tembusan ke beberapa instansi dikarenakan hal ini menjadi surat kepemilikan pengusaha sebagai bukti administratif dari pemerintahan setempat.

Identifikasi pengaduan, saran, dan masukan.

Setiap pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat dengan masyarakat ketika diberikan hak untuk menerima pelayanan administrasi di instansi pemerintah. Layanan ini merupakan bagian dari evaluasi keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar dalam mencapai kepuasan penerima manfaat.

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, khususnya pada pasal 8 tentang Pengaduan Layanan, menyatakan bahwa instansi publik harus memiliki pengelola dan sarana prasarana pengaduan. Pengelola pengaduan perlu memperhatikan sarana dan prasarana pengaduan seperti nomor telepon yakni 0811411692 atas nama Muhammad Saleh, kotak pengaduan, dan tempat pengaduan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar telah memiliki sarana dan prasarana pengaduan, saran, dan masukan, misalnya ruang pengaduan, kotak pengaduan, dan tablet pengaduan.

Layanan Surat Izin Penelitian (SIP)

Identifikasi persyaratan

Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan yang Surat Izin Penelitian (SIP) adalah surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar, melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), fotokopi surat pengantar dari instansi peneliti, proposal penelitian dan foto ukuran 4×6 berlatar warna.

Identifikasi prosedur

Hasil wawancara diatas, baik menurut pegawai maupun masyarakat mengalami kecocokan dalam identifikasi prosedur. Prosedur tersebut yakni Mahasiswa atau peneliti perlu membawa surat pengantar izin penelitian dari instansi yang dinaungi. Kemudian mahasiswa atau peneliti perlu mengambil surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Takalar. Setelah itu, mahasiswa atau peneliti perlu mempersiapkan berkas administratif lainnya

sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar yakni pas foto, proposal, fotokopi KTP dan KTM, beserta seluruh surat rekomendasi yang telah diurus sebelumnya.

Identifikasi jangka waktu pelayanan

Waktu layanan masih adanya ketidaktahuan dan ketidakjelasan dari waktu pelaksanaan layanan. Hal ini dikarenakan adanya informasi tersirat dari pegawai mengenai waktu layanan yakni dua hari kerja. Akan tetapi terdapat satu persyaratan yang harus tetap diperhatikan yakni menunggu telepon dari pegawai untuk kepastian produk layanan selesai. Melalui hasil wawancara ini akan disusun suatu standar pelayanan yang memberikan kejelasan waktu layanan yang akan dikorbankan oleh pihak yang terlibat dalam layanan surat izin penelitian yang berlandaskan dari hasil wawancara yakni dua hari kerja.

Estimasi biaya

Estimasi biaya ini merupakan besaran nominal yang dikorbankan oleh masyarakat maupun pelaksana pelayanan tersebut. Biaya layanan yang dikenakan kepada masyarakat dari awal prosedur dan produk Surat izin Penelitian (SIP) selesai yakni gratis atau tidak adanya tekanan biaya. Hal ini pun sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada para pegawai dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar.

Identifikasi produk layanan

Produk layanan untuk pelayanan Surat Izin Penelitian (SIP) yaitu berupa lembaran surat perizinan yang akan ditembuskan ke beberapa pihak seperti Kantor Bupati Takalar, Dinas Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Takalar, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar, pihak instansi asal peneliti, pihak lokus penelitian.

Identifikasi pengaduan, saran, dan masukan.

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, khususnya pada pasal 8 tentang Pengaduan Layanan, menyatakan bahwa instansi publik harus memiliki pengelola dan sarana prasarana pengaduan. Pengelola pengaduan perlu memperhatikan sarana dan prasarana pengaduan seperti nomor telepon yakni 0811411692 atas nama Muhammad Saleh, kotak pengaduan, dan tempat pengaduan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar telah memiliki sarana dan prasarana pengaduan, saran, dan masukan, misalnya ruang pengaduan, kotak pengaduan, dan tablet pengaduan.

Hasil *Focus Group Discussion* (FGD)

Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Rabu, 17 Mei 2023 dengan memperoleh hasil untuk

memperbaiki prosedur. Kegiatan ini dihadiri oleh tujuh orang dari pegawai yang terlibat dalam kegiatan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Prosedur yang telah disusun, penerima tidak langsung berada di DPMPTSP melainkan harus mempersiapkan berkas persyaratan, misalnya surat rekomendasi yang dibutuhkan dalam pelayanan perizinan. Hal ini pun telah sesuai dengan yang dikatakan oleh Hennik (2014) bahwa biasanya terdapat enam sampai dengan delapan orang yang terlibat dalam kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk memberikan hak untuk berpendapat untuk memberikan saran dan masukan dalam menjalankan kegiatan diskusi secara terarah.

Kegiatan FGD menghasilkan revisi sehingga dokumen standar pelayanan yang disusun menjadi lebih baik dan perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi di Desa Balangtanaya Kecamatan Polongbangkeng Timur Kabupaten Takalar pada Minggu, 21 Mei 2023 untuk memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang telah disusun. Kegiatan sosialisasi ini dihadiri oleh Kepala Desa, Seluruh Kepala Dusun dan seluruh pegawai di kantor desa, serta 35 masyarakat Desa Balangtanaya Kecamatan Polongbangkeng Timur Kabupaten Takalar. Sosialisasi ini dilakukan untuk menindaklanjuti sebagai solusi dalam permasalahan yang terjadi seperti ketidaktahuan mengenai syarat dan prosedur yang kurang dipahami oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar menjadi upaya penyelesaian permasalahan yang terjadi yakni masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui persyaratan dan tahapan prosedur dalam kegiatan perizinan. Penelitian ini menghasilkan dokumen standar pelayanan yang menjadi tolok ukur yang dipergunakan selaku pedoman penyelenggaraan pelayanan, sebagai acuan dalam penyusunan standar pelayanan pada jenis layanan lainnya serta acuan evaluasi kinerja instansi dalam menjalankan kewajibannya kepada masyarakat.

REFERENSI

- Batagan, L., Pocovnicu, A., & Capisizu, S. (2009). E-Service Quality Management. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 4(3), 372–381.
- Emilia, D., Nasution, M. H. T., Dewi, R., & Muda, I. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 28–34. <https://doi.org/10.31289/JIPIKOM.V1I1.171>

- Hennik, M. M. (2014). *Focus Group Discussions: Understanding Qualitative Research*. Oxford Scholarship, Atlanta: 30 January 2014. Retrieved from <https://global.oup.com/academic/product/understanding-focus-group-discussions-9780199856169?cc=id&lang=en&#>
- Kim, J., Cho, A., & Kim, J. (2022). Effect of the Standardization of Service Platforms for High-Involvement PropTech Services. *Sustainability (Switzerland)*, 14(9), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su14095036>
- López-Lemus, J. A. (2021). ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2021-2753>
- Octavia, R. M. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Delivery Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v6n2.p%25p>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021. *Ombudsman Republik Indonesia*, 127.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022a). Laporan Triwulan I. *Ombudsman RI*, 9. Retrieved from https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022b). Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. *Ombudsman Republik Indonesia*, 1(1), 1–132.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Jurnal Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Peraturan Bupati Takalar Nomor 58 Tahun 2018. (2018). *Peraturan Bupati Takalar Nomor 58 Tahun 2018 Tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan*.
- Pinpin, Halawa, Y., & Hulu, T. (2022). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia. *JURNAL GOVERNANCE OPINION*, 7, 76–82.
- Rahman, D., Syafari, M. R., & Arbain, T. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 6(1), 26–38. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i1.568>
- Ramseook-munhurrun, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Marketing and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Ramya, N. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. *EPRA International Journal of Research & Development EPRA International Journal of (IJRD)*, 4(May), 2–7.

- Wang, G., Wang, J., Ma, X., & Qiu, R. G. (2010). The effect of standardization and customization on service satisfaction. *Journal of Service Science*, 2(1), 1–23. <https://doi.org/10.1007/s12927-010-0001-3>
- Wicaksono, K. W. (2019). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i1.20190>
- Wulandari, L. (2017). Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa Di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 471. Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/viewFile/653/548>.