

ANALISIS KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM PTSP) KOTA MALANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA

Diomedes Yason, Dody Setyawan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Email: diomedesyason@gmail.com

Abstract: *To provide quality services and to give satisfaction to the community have become the responsibility that must be implemented by the Government. Empirically the services provided so far have not been able to meet the excellent service standards. Most of the time people are positioned to serve rather than to be served. This study used qualitative research methods. Data collection gained through observation techniques, interviews, documentation. The result showed that the investment and integrated one stop service agency in improving its excellent service was good because it was in accordance with KEP MENPAN (Minister of State Apparatus Empowerment's Decision) No. 63 of 2003 which includes Simplicity, Clarity, Certainty of Time, Accuracy, Security, Responsibility, Completeness of facilities and infrastructure, Easy Access, Discipline, courtesy, friendliness, and comfort. The external factors were the technology used has followed the development and advancement of technology such as computers, wifi, online services with websites. Meanwhile the internal factors were communication in improving the excellent service was good because it has a structural communication interrelated and can work well together with mutual respect.*

Keywords: *Performance Analysis, Service, Excellent Service*

Abstrak: Memberi pelayanan yang berkualitas serta mampu memberi kepuasan bagi masyarakatnya sudah menjadi tanggungjawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan yang diberikan selama ini belum mampu memenuhi standar pelayanan prima. Masih sering masyarakat diposisikan pihak melayani bukan dilayani. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan prima sudah baik karena sesuai dengan KEP MENPAN No. 63 Tahun 2003 yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Kenyamanan. Faktor Eksternal yaitu teknologi yang digunakan sudah mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi seperti komputer, wifi, pelayanan online dengan website yang dimiliki. Faktor internal yaitu komunikasi dalam meningkatkan pelayanan prima sudah baik karena mempunyai komunikasi yang struktural saling berkaitan dan dapat bekerjasama dengan baik serta saling menghargai dan menghormati.

Kata kunci: Analisis Kinerja, Dinas, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Memberi pelayanan yang berkualitas serta mampu memberi kepuasan bagi masyarakatnya sudah menjadi tanggungjawab yang harus dilaksanakan oleh Pemerintahan. Secara empiris pelayanan yang diberikan selama ini belum mampu memenuhi standar pelayanan prima. Masih sering terjadi masyarakat diposisikan melayani bukan dilayani. Ini bisa menumbulkan dampak buruk dalam peningkatan kinerja instansi dan perkembangan kualitas pelayanan yang baik. Tujuan utama pelayanan prima yaitu kepuasan masyarakatnya, ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Saat ini masih dijumpai kelemahan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif, berdasarkan hasil pengukuran IKM pada tahun 2015, ada

tiga unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu prosedur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Ini menjadi masukan untuk perbaikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Malang. (dikutip dari bp2t.malangkota.go.id) diakses pada 13 November 2016). Tujuan penelitian ini dilakukan karena masyarakat sebagai orang yang mendapat layanan belum merasa puas dengan baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan, kenyamanan lingkungan yang selama ini diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, serta lokasi penelitian yang dipilih yaitu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Malang, Jl. Mayjen Sungkono (Perkantoran Terpadu, gedung A lantai II), Malang, Jawa Timur, Telpon +62341 751942. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dan informannya yaitu pegawai DPM PTSP dan masyarakat. Data diperoleh dari dua sumber yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui: observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu peneliti sendiri, panduan wawancara dan catatan lapangan. Teknik analisis data menggunakan *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi) serta keabsahan data dengan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam Meningkatkan Pelayanan Prima.

Kinerja membutuhkan tahap sistematis, untuk itu perlu dibuat desain sistem kerja yang tepat untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal. Prinsip-prinsip pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Diperkuat dengan dokumentasi peneliti pada SOP berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang tentang SOP administrasi pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang pasal 3 yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sudah mengikuti acuan Undang-undang yang berlaku dan harus dilaksanakan dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima.

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang prima dan diperkuat dengan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, bahwa mereka sudah mengerakkan laman sendiri pelayanan melalui sistem online serta mobil keliling. Ini menunjukkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang terus berupaya mewujudkan Visi dan Misi dalam mencapai kinerja organisasi yang optimal. Tujuan yang telah dicapai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang yaitu berkomitmen untuk memberikan pelayanan perijinan yang cepat, mudah dan berkualitas dengan selalu mengutamakan kepuasan pemohon/masyarakat seperti disediakan fasilitas sarana prasarana seperti loket, ruang tunggu, tv serta pelayanan melalui online yang disediakan dan adanya mobil keliling. Ini artinya pelayanan kepada masyarakat diutamakan demi kepuasan masyarakat. Serta ada bukti pelunasan administrasi perijinan yang dilampirkan surat pernyataan bermaterai 6000 ini keputusan dari kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Disini jelas tidak ada unsur korupsi yang terjadi dalam administrasi pelayanan perijinan dan petugas bertanggung jawab atas berkas masyarakat tersebut. Output yang dikeluarkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang yaitu mengeluarkan izin

atau mengeluarkan SK dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang seperti surat pernyataan dan bukti pelunasan izin keramaian, sewa G. Ken arok serta SK.

Kesederhanaan

Pelayanan yang diberikan sudah bersifat kesederhanaan karena pelayanannya tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan sudah berdasarkan SOP. Tidak ada petugas bagian informasi dan petugas loket mempersulit masyarakat yang mengajukan permohonan izin. Keduanya saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan dan masyarakat yang mengurus perizinan berjalan dengan baik.

Kejelasan

Pelayanan yang diberikan sudah bersifat kejelasan berdasarkan SOP yang berlaku dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima. Syarat dalam proses pelayanan sudah lengkap semua. Jika masyarakat kurang paham dengan prosedur pelayanan maka bisa di bantu petugas bagian informasi dan loket. Kalaupun masih belum jelas mereka membuka ruang konsultasi. Hal ini sudah menyatakan bahwa kejelasan dalam pelayanan pada DPM PTSP Kota Malang sudah jelas berdasarkan peraturan yang berlaku.

Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima sudah berjalan dengan baik dan tahap penyelesaian surat permohonan izin juga sudah tepat waktu. Setiap izin berbeda tahap penyelesaiannya ada ketentuannya masing-masing sesuai Perwal.

Akurasi

Produk yang dikeluarkan oleh DPM PTSP Kota Malang sudah benar, tepat dan sah, masyarakat juga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Output DPM PTSP Kota Malang yaitu menerbitkan izin, maka tidak ada alasan DPM PTSP Kota Malang untuk tidak menerbitkan izin jika syarat-syarat tersebut sudah terpenuhi oleh masyarakat dan petugas juga sudah meninjau lapangan melihat kebenarannya, setelah itu outputnya DPM PTSP Kota Malang adalah menerbitkan izin yang berbentuk sertifikat atau SK.

Keamanan

Pelayanan pada DPM PTSP Kota Malang sudah bersifat keamanan, agar berkas masyarakat tersebut aman maka masyarakat diminta untuk melengkapi syarat-syarat yang harus dipenuhi. apabila syarat sudah terpenuhi maka diterbitkan izin yang berbentuk sertifikat dan surat keputusan yang sudah dilegalisasi serta ada stempel dari pimpinan. Setiap petugas sangat ketat dengan berkas masyarakat agar berkas tersebut aman serta ada paraf dari petugas, karena izin itu harus ada syarat-syarat yang dipenuhi oleh masyarakat.

Tanggung Jawab

Petugas dalam memberikan pelayanan bertanggung jawab atas berkas masyarakat, kemudian berkas tersebut diproses oleh petugas dan diparaf untuk mempertanggung jawabkan berkas tersebut. Kepala bidang setelah mengoreksi berkas jika sudah valid maka akan diparaf dan outputnya yang tandatangan adalah pimpinan. Ini bukti bahwa berkas tersebut mengalir dan masing-masing tahapan ada penanggung jawabnya.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sudah cukup lengkap dalam meningkatkan pelayanan yang prima, semua fasilitasnya lengkap sehingga para masyarakat merasa nyaman dan tidak jenuh pada waktu antrian. DPM PTSP Kota Malang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi, sehingga tidak ada sistem manual semuanya sudah tersistem, sudah terdatabase yang dinamakan sistem informasi manajemen original.

Kemudahan Akses

Kemudahan akses lokasi cukup jauh untuk ditempuh oleh masyarakat, karena letak lokasi kantor dipinggiran kota, sehingga sedikit ada kendala dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima. Dibalik jarak tempuh lokasi kantor yang cukup jauh dipinggiran kota pihak instansi tidak diam, mereka membuat website untuk mempermudah pelayanan melalui online serta ada mobil keliling yang selalu beroperasi ke daerah-daerah untuk mempermudah pelayanan. Hanya kendala bagi masyarakat yaitu jarak tempuh lokasi kantor cukup jauh. DPM PTSP Kota Malang sudah seharusnya website yang dimiliki difungsikan dengan maksimal dan perlu diadakan pelatihan.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Petugas dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan peraturan dan selalu mengadakan survei setiap satu tahun dua kali. Untuk tiga nilai terendah itu untuk bahan evaluasi. Petugas sangat sopan sekali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan diselingi dengan bercanda dan pelayanan juga terasa berjalan dengan baik. Untuk kedisiplinan petugas masih kurang karena jam kerjanya yang masih sering terlambat, biasa masyarakat terlebih dahulu datang dari petugas.

Kenyamanan

Pelayanannya sudah bersifat kenyamanan karena rata-rata semua sudah cukup lengkap. DPM PTSP Kota Malang sudah memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruang tunggu, toilet, TV, AC, mainan anak-anak serta disediakan air minum bersih yang siap diminum. Semua disediakan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan mempermudah masyarakat dalam mengurus permohonan izinnya.

Faktor yang mempengaruhi Kinerja DPM PTSP dalam Meningkatkan Pelayanan Prima:

Faktor Eksternal

Perkembangan dan kemajuan teknologi pada DPM PTSP Kota Malang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena semakin maju teknologi yang ada maka semakin mudah dan cepat proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan sudah tidak ada sistem manual semua sudah menggunakan teknologi yang telah berkembang pada era sekarang. Misalnya, teknologi informasi khususnya internet/laman.

Faktor Internal

Komunikasi pegawai DPM PTSP Kota Malang selama ini cukup baik karena mereka mempunyai struktural artinya berjenjang. Apabila terjadi hal yang tidak terduga pegawai harus melaporkan langsung ke pimpinan. Dalam satu rangkaian pasti tercipta komunikasi yang baik, dari pimpinan mengadakan evaluasi secara berkala serta dalam pelayanan perizinan saling terhubung komunikasi yang baik antar pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang prima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sebagai berikut:

1. Kinerja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima sudah baik karena sesuai dengan KEP MENPAN yaitu: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan sarana dan prasarana; Kemudahan akses; Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Kenyamanan, dan sudah sesuai dengan teori pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan/masyarakat yang memenuhi standar kualitas.
2. Faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima yaitu faktor eksternal dalam meningkatkan pelayanan prima sudah mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi seperti adanya komputer kantor, wifi, pelayanan melalui online dengan adanya laman sendiri serta line. ini yang merupakan hal penting untuk dilakukan perubahan karena sangat kuat berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan faktor internal yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima sudah baik karena mempunyai komunikasi yang struktural artinya antar pimpinan dengan pegawai yang satu dengan pegawai yang lain saling berkaitan dan dapat bekerjasama dengan baik serta saling menghargai dan menghormati.

DAFTAR PUSTAKA

- BP2T. 2015. *Indeks Kepuasan Masyarakat BP2T Semester 1 2015*. (Online), (bp2t.malangkota.go.id, diakses 13- November 2016).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.