

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada Sektor Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Steviona Angel Tarigan¹, Wiro Oktavius Ginting²

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Sumatera Utara

e-mail: asteviona@gmail.com¹, wirooktaviusginting@usu.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan perizinan khususnya pada pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris Dinas, Kepala Seksi Perizinan Usaha, Staf bagian operator pembuatan NIB, dan masyarakat. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang telah dikumpulkan dan didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan indikator kualitas pelayanan Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:62), yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah memiliki kejelasan prosedur, kelengkapan fasilitas layanan dan sumber daya manusia yang cukup memadai. Meskipun penghasilan dari pembuatan NIB telah mencapai tingkat maksimal, namun kualitas pelayanannya belum sepenuhnya memuaskan, terutama dari perspektif respons masyarakat terhadap proses pembuatan NIB. Hal tersebut dilihat dari sikap petugas layanan yang masih terkesan cuek dan tidak ramah dalam melayani masyarakat, serta masih terkendala dengan jaringan dalam proses pembuatan NIB. Penemuan ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan sikap petugas layanan seperti memberikan pelatihan keterampilan interpersonal, sementara untuk kendala terkait jaringan, perlu meningkatkan infrastruktur teknologi guna meningkatkan kepuasan pemohon dalam menerima pelayanan pembuatan NIB.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Perizinan Usaha, Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Abstract

This research aims to analyze the quality of licensing services, especially in processing Business Identification Numbers (NIB) provided by the Medan City Investment and One-Stop Integrated Services Service. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation. The research location is the Medan City Investment and One Stop Integrated Services Service. The informants in this research were the Department Secretary, Head of the Business Licensing Section, staff from the NIB manufacturing operator section, and the community. The data obtained was then analyzed qualitatively by reviewing all the data that had been collected and supported by the results of interviews using the Zeithaml service quality indicator approach (Hardiyansyah, 2018:62), which stated that service quality is measured through Physical Evidence (Tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of this research indicate that the Medan City Investment and One-Stop Integrated Services Department already has clear procedures, complete service facilities and adequate human resources. Even though the income from making Business Identification Numbers (NIB) has reached the maximum level, the quality of service is not completely satisfactory, especially from the perspective of the public's response to the NIB making process. This can be seen from the attitude of service officers who still seem indifferent and unfriendly in serving the community, and are still having problems with the network in the NIB creation process. These findings can be the basis for improving the attitudes of service personnel such as providing interpersonal skills training, while for network-related obstacles, it is necessary to improve technological infrastructure to increase applicant satisfaction in receiving NIB creation services.

Keywords : *Service Quality, Business Licensing, One Stop Integrated Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu proses dalam membantu masyarakat dengan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian upaya pemenuh kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Regulasi ini dimaksud agar pemerintah memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, serta terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Namun adanya masalah-masalah dalam hal pelayanan publik bukan lagi menjadi suatu hal yang asing, khususnya di Indonesia.

Terdengar masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik di Indonesia, baik itu dalam bidang administrasi atau lain sebagainya. Dalam bidang administrasi sering masyarakat mengeluhkan adanya pelayanan yang kurang efektif karena masyarakat harus menunggu beberapa hari untuk surat yang diajukan jadi, dikarenakan

jangka waktu yang terlalu lama untuk mengurus sebuah pelayanan (dalam Meita Dwi 2019:4), dimana ketepatan waktu penyelesaian perizinan belum sesuai dengan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) (Rahim 2017:27).

Permasalahan ini dibuktikan dari beberapa publikasi media yang menyatakan bahwa masih adanya masalah perizinan. Adapun pada publikasi pertama yaitu masalah perizinan yang terjadi adalah banyak pengusaha yang mengeluh akibat izinnya sudah puluhan tahun tidak bisa keluar.

Pada publikasi suatu media dikatakan penambang pasir di Bondo Manggarai Timur keluhkan sulit urus izin. Warga penambang pasir di Dusun Bondo, Desa Watu Mori, Kecamatan Ranamese, Kabupaten Manggarai Timur mengeluhkan sulitnya mengurus izin penambangan pasir dan batu di lahan mereka. Kondisi ini disebabkan mereka kurang paham tentang peraturan atau regulasi penambangan. Kegiatan penambangan pasir yang dilakukan selama ini telah berlangsung lama dan belum mendapatkan izin dari pihak yang berwenang. Sejauh ini dari delapan kelompok usaha tambang pasir baru dua kelompok yang sudah menjalankan usaha, namun perlu dicek kembali terkait izin. Kapolsek Borong AKP I Wayan Sunarta SE mengatakan berdasarkan kesaksian warga, terdapat individu tertentu yang terlibat dalam tindakan penipuan dengan meminta sejumlah uang kepada warga dengan dalih untuk pengurusan izin, namun hingga saat ini belum ada realisasi yang terlihat (pos-kupang.com).

Buruknya pelayanan publik tentu akan mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat akan menurun terhadap birokrasi dan pemerintah, karena seiring dengan perkembangan masyarakat yang sudah semakin kritis, dimana mereka mulai menuntut kualitas pelayanan prima. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Dwiyanto (2002) dalam Mukarom dan Laksana (2016:44) menyatakan bahwa kinerja pelayanan birokrasi pemerintah pada masa reformasi walaupun telah berjalan lebih kurang empat tahun tidak banyak perubahan. Para aparatur negara masih tetap menunjukkan rendahnya responsivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan publik.

Menurut Ombudsman (2023), pelayanan publik di Indonesia dinilai masih buruk. Hal ini ditandai dengan pelayanan publik yang bertele-tele (menunda pelayanan), mahal (pelayanan tidak tepat waktu) dan petugas yang tidak kompeten, serta Sumber Daya Manusia yang rendah. Rendahnya jumlah dan SDM petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. SDM yang rendah berakibat kepada layanan yang akan diterima oleh masyarakat. Kemudian, maraknya pungutan liar. Pelayanan yang prima semestinya transparan. Namun adanya peluang lamanya jangka waktu penyelesaian layanan menjadi peluang bagi pengguna layanan untuk mengambil jalan pintas dengan memberikan suap kepada petugas. Dalam kondisi ini, terjadi simbiosis mutualisme, sehingga seolah tidak ada yang dirugikan dan dilanggar. Akhirnya, budaya ini menyebar ke masyarakat, jika mau urusan cepat agar memberikan uang tip (sogokan) kepada petugas (Ombudsman.go.id).

Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan perizinan dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) dalam Sektor Perdagangan. NIB merupakan perubahan nama dari Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Sejak bulan Mei tahun 2018, pemerintah pusat telah mengganti SIUP menjadi NIB agar mempermudah pelaku usaha. Nomor Induk Berusaha

(NIB) merupakan tanda pengenal bagi para pelaku usaha, baik usaha perseorangan maupun non perseorangan (dalam Setyawan et al., 2022).

Kegiatan pelayanan pembuatan NIB (Nomor Induk Berusaha) dalam Sektor Perdagangan juga tersedia di Kota Medan. Pelayanan pembuatan NIB merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang dinaungi oleh dinas terkait yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (DPMPTSP) merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan dengan tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam pengelolaan aspek-aspek terkait dengan peningkatan investasi dan pelayanan perizinan di Kota Medan. Namun DPMPTSP Kota Medan memiliki permasalahan-permasalahan dalam memberikan pelayanan perizinan di Kota Medan. Banyak masyarakat yang mengeluh karena pelayanan perizinan yang dianggap lambat dan bertele-tele serta minimnya informasi dan kurangnya sosialisasi yang diberikan DPMPTSP Kota Medan kepada masyarakat, sehingga banyak yang belum mengetahui prosedur pengurusan perizinan (Purba, 2022:3).

Tabel 1. Izin yang Diterbitkan DPMPTSP Perhari

No.	Indikator Kinerja	Target 2019	Realisasi 2019	Target 2020	Realisasi 2020
1.	Izin yang diterbitkan	95	63	60	42
2.	Persentase	100%	66,3%	100%	70%

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 2020

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat DPMPTSP Kota Medan pada Tahun 2019 dan 2020 tidak mampu mencapai target penerbitan izin perhari. Pada tahun 2019 DPMPTSP hanya mampu menerbitkan 63 izin dari target 95 izin perhari. Sedangkan pada Tahun 2020 target penerbitan izin dikurangi menjadi 60 izin per hari tetapi DPMPTSP Kota Medan juga tidak mampu memenuhi target tersebut, DPMPTSP Kota Medan hanya mampu menerbitkan izin sebanyak 42 izin. Ketidakmampuan DPMPTSP Kota Medan terindikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum cukup optimal dikarenakan penambahan ASN dan jenis izin yang dilayani masih membutuhkan sarana dan prasarana pendukung seperti komputer, *scanner*, printer, meja, dan lain-lain.

Tabel 1. Izin NIB yang Diterbitkan DPMPTSP perhari

No.	Indikator Kinerja	Realisasi 2021	Realisasi 2022	Realisasi 2023
1.	Izin yang diterbitkan	1.170	744	946

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 2023

Sedangkan berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa DPMPTSP Kota Medan dalam mencapai target penerbitan izin perhari sudah berjalan dengan baik meskipun pada tahun 2022 mengalami penurunan angka terbit namun di tahun 2023 target izin penerbitan kembali meningkat. DPMPTSP Kota Medan telah menunjukkan kemampuan yang mengindikasikan

bahwa kualitas pelayanan yang disediakan sudah mencapai tingkat optimal. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian target izin penerbitan per hari yang telah berhasil diwujudkan.

Terciptanya suatu pelayanan yang baik berlandaskan pada standar operasional dan prosedur yang baik. Pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP telah diatur dalam standar operasional prosedur agar nantinya dapat menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan tujuan serta sasaran. Semua pelayanan yang tersedia baik itu pelayanan perizinan atau non perizinan, maupun pelayanan dalam berinvestasi semuanya disesuaikan dengan standar operasional prosedur yang ada dan bisa dilihat benar tidak atau sesuai tidak dengan yang ada di Renstra. Hal tersebut dapat dilihat bahwa, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan melakukan semua prosedur pengurusan izin usaha sesuai dengan Standar Pelayanan sesuai.

Kemudahan dalam akses informasi berkaitan dengan sistem pelayanan secara *online* dan sosialisasinya. Informasi disini sangat penting karena dalam progres pengurusan surat izin usaha yang sekarang sudah melalui *online* dan diharapkan masyarakat mudah mengakses dan memahami progres pembuatan izin usaha. DPMPTSP telah membuat kemudahan dalam akses informasi seperti adanya website <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id> dan memberikan update informasi melalui website tersebut.

Adapun yang membedakan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan sebelumnya yaitu perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang akan dilakukan, lalu fokus dari penelitian yang akan dilakukanserta pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:62), yang menyatakan bahwa untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu bukti fisik (*Tangible*), Reabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Berdasarkan masalah yang diuraikan di atas, dimana pelayanan pembuatan NIB terdapat masalah yang mengganggu kelancaran pelayanan yang diterima oleh para pemohon pembuatan NIB, sehingga menyebabkan penilaian yang kurang baik terhadap pelayanan pembuatan NIB. Maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada Sektor Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”.

Mengacu pada latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) dalam Sektor Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif karena penelitian ini berusaha mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi.

Moleong (2017:6) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Adapun lokasi dari penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Sumber dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penggunaan data primer, maka digunakan teknik observasi dan wawancara. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku, perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini data sekunder yang diambil berupa dokumen-dokumen dari perusahaan untuk mendukung penelitian ini.

Teknik pengumpulan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011:85) teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas tujuan tertentu. Pemilihan informan dalam penelitian dilakukan dengan *purposive sampling* dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Berikut adalah tabel informan penelitian

Analisa data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam priode tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari *Miles and Huberman* (dalam Sugiyono, 2007: 91) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. *Miles Huberman* (2005:150) mengemukakan teknik analisa data yang digunakan model interaktif dengan langkah-langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2016) meliputi, uji kredibilitas data, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*. Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian dan Analisis Data

Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada Sektor Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Penelitian ini merupakan penelitian yang datanya didapatkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti selama penelitian berlangsung dan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada Sektor Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:62), yang menyatakan bahwa untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat diukur

dari 5 dimensi, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), Reabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Data yang diperoleh dari penelitian ini berbentuk kata dan kalimat yang dikumpulkan dari wawancara dengan informan penelitian, hasil observasi di lapangan, catatan lapangan maupun dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun pembahasan yang peneliti paparkan dari masing-masing indikator mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada Sektor Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan adalah sebagai berikut:

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) menurut Tjiptono (2014:282) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi. *Tangibles* pada umumnya merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangibles* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan karena masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. *Tangibles* yang dinilai pada penelitian ini yaitu penampilan aparat, fasilitas fisik seperti tampilan gedung dan sarana prasarana yang tentu akan membangun akseptasi masyarakat menjadi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan Bapak Wan Azmi, M.AP selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Medan tentang sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang menyatakan bahwa:

"Tentunya para pegawai sudah berpenampilan rapih, dan kedisiplinan pegawai kita sudah memadai, sudah memakai absensi elektronik. Ada finger print kemudian juga absensi selfie. Absensi selfie itu kan dilengkapi dengan GPS, jadi kalau dia tidak berada di kantor, itu akan kelihatan di GPS. Absensi dimulai dari 07.55 sampai 08.15 di pagi hari dan 16.30 sampai dengan 17.00 untuk sore hari" (Wawancara Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 05 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari pelayanan yang diterima tetapi penilaian ini juga dilihat dari proses pelayanannya dan penampilan pelayanan. Hal yang sama dijelaskan oleh Bapak Iqbal Lisdi S.Ikom, M.Ikom selaku Kepala Seksi Izin Usaha Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan mengenai penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan menyatakan bahwa:

"Sudah baik. Pegawai yang di front office itu ada dia kemarin kayak training, sekitar 3 hari kalau gak salah tentang bagaimana cara melayani masyarakat yang bagus, bagaimana cara berkomunikasi yang baik sopan, santun itu mereka di training kemarin. Tapi itu khusus pegawai yang di depan ya. Nah disiplin berarti kan tepat waktu. Mereka lebih disiplin masalah jam istirahat, jam 13.00 tuh mereka harus balik ke mejanya masing-masing. Soalnya yang melayani masyarakat cuma pegawai yang di lantai 2 front office. Kalau kami yang di back office ini terkait proses pengurusan perizinannya kami disiplinnya terkait proses perizinan tuh setiap sektor setiap bidangnya dikasih deadline waktu untuk satu izin. Misal satu izin 5 hari, itu 5 hari harus selesai. Ada juga yang 3 hari, itu 3 hari harus selesai sesuai

dengan SOP." (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 02 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa penampilan pelayanan merupakan suatu perwujudan dari sebuah pelayanan yang mampu membuat masyarakat menjadi simpati terhadap pelayanan yang mereka terima dari pegawai DPMPSTSP, salah satunya adalah memberikan perhatian dan penampilan pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Rizqi Aulia selaku masyarakat yang membuat perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) mengatakan bahwa:

"Menurut saya pegawai sudah berpakaian rapih dan disiplin juga sudah kok. Biasanya kan ada aja pegawai yang kurang dalam melayani tapi di DPMPSTSP enggak, bagus, ramah juga kak. Saya waktu itu datang sudah kena jam makan siang, jadi disuruh tunggu sampai selesai jam istirahat. Begitu selesai, langsung dipanggil kok. Sudah disiplin." (Wawancara masyarakat, 27 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diatas dapat diketahui bahwa bukti fisik dari penampilan pelayanan yang ditunjukkan sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Artinya bukti fisik dalam hal kualitas pelayanan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam melayani perizinan usaha dilakukan melalui: OSS (*Online Single Submission*) terkait izin usaha komersial/potensial.

Mengenai pertanyaan tentang bagaimana pemahaman saudara terkait kemudahan prosedur pelayanan pengurusan perizinan NIB (Nomor Induk Berusaha) pada sektor perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat, Rizqi Aulia yang memiliki usaha Undangan Digital, beliau mengatakan:

"Cukup mudah kok. Karena kemarin yang ditanya juga cuma nama usahanya apa terus modal usahanya berapa, Cuma sebatas itu. Terus sistemnya sekarang online, jadi gak ribet dan diarahin juga." (Wawancara masyarakat, 27 Oktober 2023)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ishaq, masyarakat yang memiliki usaha *catering*, beliau mengatakan:

"Proses pengurusan NIB ini kan sudah ada SOP nya, dan juga sekarang bisa melalui online. Sehingga lebih mudah saya rasa. Gak perlu nunggu lama." (Wawancara masyarakat, 08 November 2023)

Dalam hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus perizinan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan perizinan, masyarakat langsung mendaftarkan diri untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan di DPMPSTSP, kemudian melalui sistem OSS nantinya yang menentukan disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat.

Pelayanan publik elektronik atau perizinan *online* bertujuan untuk mempermudah masyarakat secara tidak langsung dapat dengan cepat dan mudah dalam mengakses

informasi yang dibutuhkan, melakukan pendaftaran secara *online*, sehingga pelayanan publik terhadap kelompok sasaran dapat terwujud dimana salah satu standar pelayanan publik yang ditetapkan terpenuhi bagi kelompok sasaran yang jauh dari kantor DPMPSTP Kota Medan.

Standar Pelayanan Perizinan Jenis Usaha berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, perlu menerapkan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Beberapa hal diantaranya:

1. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
2. Lembaga Pengelola dan Penyelenggaraan OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.
3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan taha penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wan Azmi, M.AP selaku Sekretaris DPMPSTP Kota Medan terkait dengan sarana dan prasarana serta kemudahan prosedur dalam menunjang kinerja pelayanan perizinan, ia menjelaskan:

"Fasilitas gedung ya, jadi gini, kita satu gedung dengan Bapenda, kalau dari segi fasilitas memang harusnya tersendiri ya, berdiri sendiri, artinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan izin akan lebih prima, kan gitu. Pelayanan itu akan prima ketika kita memiliki gedung sendiri. Dari sisi halaman parkirnya sehingga tidak terganggu oleh instansi lain. Dari sisi fasilitas memang terasa kurang prima. Kalau dari sarana prasarana kita sudah dilengkapi sesuai dengan standar pelayanan kita, baik itu dari sisi komputer, meja, kursi sudah terlengkapi sesuai dengan standar pelayanan. Kemudahan prosedur, sudah. Sekarang kan sistemnya online ya. Jadi prosedur lebih mudah, penyelesaikan perizinan juga cepat." (Wawancara Sekretaris DPMPSTP Kota Medan, 05 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk memberikan pelayanan dari segi fasilitas gedung masih terasa kurang karena tergabung dengan instansi lain, namun untuk sarana prasarana sudah cukup lengkap untuk dapat melakukan proses pelayanan sesuai standar pelayanan, juga untuk kemudahan prosedur sudah berjalan dengan baik.

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Iqbal Lisdi S.Ikom, M.Ikom selaku Kepala Seksi Izin Usaha mengenai sarana dan prasarana serta kemudahan prosedur dalam menunjang kinerja pelayanan perizinan, bahwa:

"Sampai sekarang sudah cukup, sudah baguslah dari tahun 2022 ke 2023 banyak pengadaan-pengadaan alat seperti komputer, abis itu penguatan jaringan internet, masyarakat yang datang juga disiapkan ac ruangan yang nyaman, sofa yang bagus, itu dari

2022 pengadaannya cukup banyak. Sudah dong kalau kemudahan prosedur. Sekarang kan kita pakai OSS, online single submission. Pemohon izin juga tentunya gak lama lagi sekarang nunggu suratnya jadi.” (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha DPMPTSP Kota Medan, 05 Oktober 2023)

Hal tersebut juga ditambahkan oleh salah seorang masyarakat, Rizqi Aulia yang memiliki usaha Undangan Digital, beliau mengatakan:

”Kalau kondisi menurut saya oke-oke saja. Cuma awalnya agak bingung karena kan dinas ini nyatu sama dinas pendapatan. Kalau untuk sarana prasarana menurut saya udah bagus kok. Komputer nya lengkap, ruang tunggu juga pakai sofa dan ac.” (Wawancara masyarakat, 27 Oktober 2023)

Berikut gambar fasilitas-fasilitas fisik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan:

a. Kantor DPMPTSP Kota Medan



b. Pintu masuk DPMPTSP Kota Medan



c. Front office DPMPTSP Kota Medan



d. Loket *security* DPMPSTP Kota Medan



e. Ruang tunggu pelayanan



f. Ruang operator pembuatan NIB



g. Ruang operator pembuatan NIB



Gambar 1. Fasilitas-fasilitas fisik DPMPSTP Kota Medan
Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasarana merupakan suatu hal yang harus diperadakan. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sangat menentukan dalam membantu serta memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan perizinan.

Keseluruhan dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam pelayanan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada sektor perdagangan di DPMPTSP Kota Medan dapat dikatakan sudah cukup baik dan lengkap, artinya layak digunakan untuk melayani para pelaku usaha, seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pembuatan NIB. Hal tersebut seirama dengan penelitian (Puspitasari & Nodi, 2023) *tangibles* dalam kualitas pelayanan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang digunakan dalam teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mempermudah kualitas pelayanan.

Sedangkan terkait dengan gambaran yang didapat peneliti terkait dengan penampilan aparat dalam memberikan pelayanan dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat yaitu disiplin, tepat waktu dan ramah dalam memberikan pelayanan serta pemberi layanan terlihat rapih dalam berpakaian. Penampilan dan kerapihan tentunya merupakan suatu keharusan yang tidak tertulis tetapi mutlak dilaksanakan. Menurut peneliti, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dan mengacuh pada standar-standar pelayanan, seperti berpenampilan rapih, ramah, serta disiplin.

B. Reliabilitas/Kehandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan standar, kemampuan para aparat/pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) bahwa kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan tentunya akan mencerminkan kredibilitas pemberi layanan.

Dimensi *reliability*/kehandalan dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan pegawai/aparat dalam memberikan pelayanan dan keakuratan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas serta kendala dalam penyelesaian pembuatan NIB pada OSS.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan Bapak Iqbal Lisdi S.Ikom, M.Ikom selaku Kepala Seksi Izin Usaha DPMPTSP Kota Medan tentang ketepatan waktu kemampuan pegawai/aparat dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan publik menyatakan bahwa:

“Pastinya sudah ya, karena semua pengurusan perizinan kan tentunya memiliki SOP yang berlaku. Jadi ketepatan waktu dalam pengurusan tersebut harus sesuai dengan SOP. Karena pada dasarnya tergantung jenis permohonannya, segala jenis permohonan perizinan

kan tentunya mempunyai batas waktu yang telah di tentukan.” (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha DPMPTSP Kota Medan, 02 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa segala jenis permohonan perizinan di DPMPTSP Kota Medan sudah mempunyai batas waktu dan kemampuan pegawai/aparat sudah memberikan pelayanan yang cepat serta pelayanan perizinan yang lama terbit biasanya tergantung dari jenis perizinan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Hasil wawancara dengan staff DPMPTSP Kota Medan bagian operator pembuatan NIB, Bapak Fadly, terkait masalah *reliability* (kehandalan) dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

”Kalau masalah kecepatan dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah cepat karena pelayanan saat ini juga bersifat online.” (Wawancara staf bagian operator pembuatan NIB, 11 Oktober 2023)

Hal tersebut juga ditambahkan oleh salah seorang masyarakat, Ishaq Gustavian yang memiliki usaha *catering*, mengatakan bahwa:

”Pelayanan waktu menurut saya sudah oke. Pegawai-pegawai nya juga cepat membantu” (Wawancara masyarakat, 08 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup baik dan mengenai kepastian waktu tergantung dari jenis permohonan perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Selain masalah kemampuan pegawai/aparat DPMPTSP Kota Medan dalam memberikan pelayanan, selanjutnya hasil observasi yang didapatkan peneliti terkait kendala dalam pembuatan NIB melalui OSS. Keterangan dari beberapa informan menyatakan bahwa:

”Kendala sih ada, di jaringan. Kemarin saya nunggu 10 atau 15 menit gitu karena online ini kan.” (Wawancara masyarakat, 08 November 2023)

Lebih lanjut juga ditambahkan oleh staff DPMPTSP Kota Medan bagian operator pembuatan NIB, Bapak Fadly, mengatakan bahwa:

”Kendala pasti ada. Sering malah. Gangguan sistem dari pusat pasti ada. Kalau jaringan kan biasa itu, karena sistem online. Tapi kalau cepat atau lamanya proses pembuatan NIB saya rasa nggak lama kok.” (Wawancara staf bagian operator pembuatan NIB, 11 Oktober 2023)

Aspek kehandalan dilihat dari ketepatan waktu pelayanannya, dalam hal ini dinilai sudah baik karena dilihat dari pernyataan dari beberapa informan tersebut dan kenyataan yang diamati oleh peneliti secara langsung di lapangan. Jika dikaitkan dengan teori menurut Supranto (2006:244), bahwa kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, berdasarkan pendapat tersebut adanya indikator prosedur pelayanan yang handal, pada DPMPTSP Kota Medan pelayanan yang dilaksanakan oleh para petugas pelayanan sudah cukup handal, walaupun ketepatan pemenuhan janji, dalam hal ini masih perlu perbaikan jaringan yang bermasalah dan menjadi kendala. Hal ini senada dengan penelitian (Rahim, Hasbullah & Satrio, 2017) kemampuan petugas dalam hal memberikan pelayanan perizinan pada dasarnya sudah mampu secara teknis untuk mengoperasikan segala alat bantu seperti komputer kepada pemohon/masyarakat.

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari pegawai/aparat pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan para pengguna layanan. Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan konsumen.

Sangat wajar bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan sehingga menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dan pengguna jasa guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama. Dalam penelitian ini daya tanggap yaitu kesigapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat, kemampuan aparat dalam melayani masyarakat, juga kemampuan sumber daya manusia dalam mencapai target izin penerbitan perhari.

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Wan Azmi, M.AP selaku Sekretaris DPMPTSP Kota Medan terkait keluhan dan pengguna jasa dalam pelayanan:

"Kalau dibilang mampu, sudah. Sudah lumayan. Keluhan tersebut kan biasanya datang dari orangtua yang kadang kurang mengerti prosedur yang sekarang. Jadi ketika mereka datang, pegawai yang ada di loket yang membantu." (Wawancara Sekretaris DPMPTSP Kota Medan, 05 Oktober 2023)

Hal tersebut sejalan oleh staf DPMPTSP Kota Medan bagian operator pembuatan NIB, Bapak Fadly, mengatakan bahwa:

"Pegawai pertama yang menangani keluhan-keluhan masyarakat itu yang di loket pintu masuk tuh. Jadi menurut saya sudah mampu, karena mereka stand by terus disana, di loket." (Wawancara staf DPMPTSP Kota Medan, 11 Oktober 2023)

Lebih lanjut ditambahkan oleh informan masyarakat yang diungkapkan oleh Daniel Parulian, seorang pemohon yang mengajukan pembuatan NIB untuk usahanya:

"Respon menurut saya sudah cukup baik lah. Karena teman saya pernah cerita kalau pembuatan NIB ini agak rumit, pas dulu namanya masih SIUP. Tetapi ketika saya datang ke PTSP tidak rumit lagi karena pengurusannya udah online, jadi tinggal lengkapin berkas." (Wawancara masyarakat, 20 November 2023)

Namun masyarakat lain yang juga sebagai informan mengatakan bahwa:

"Menurut saya sikap petugas agak cuek ya karena saya pernah juga menemani teman saya untuk membuat perizinan, tapi petugas nya cuek dan sehabis makan siang pun belum ada di front office." (Wawancara Masyarakat, 08 November 2023)

"Kemarin saya lihat petugas di loket administrasi kurang ramah karena pas saya ngomong mereka kurang gubris saya, diam saja mereka." (Wawancara Masyarakat, 10 November 2023).

Keterangan dari beberapa informan baik dari sekretaris maupun masyarakat penerima layanan sama-sama dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* disimpulkan bahwa ketanggapan yang dilihat dari kesediaan pegawai membantu masyarakat/pelaku usaha untuk mengurus pembuatan Nomor Induk

Berusaha (NIB) yang mengalami kesulitan dan keluhan menunjukkan bahwa pegawai DPMPTSP Kota Medan belum sepenuhnya memiliki respon yang baik dalam membantu proses mekanisme pembuatan NIB dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang menilai bahwa sikap petugas layanan terkesan cuek dan kurang ramah.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh informan peneliti terkait kemampuan pegawai/aparat untuk dapat menyampaikan informasi pelayanan perizinan yang cepat, tepat dan mudah dipahami yang disampaikan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

"Cepat menurut saya. Karena sekarang udah online ya NIB ini. Dulu pas masih SIUP kan masih manual gitu jadi agak ribet." (Wawancara masyarakat, 15 November 2023).

Hal tersebut juga disampaikan oleh informan masyarakat yang lain, Rizki Aulia, mengatakan bahwa:

"Kalau menurut saya sudah sih, sudah sesuai. Karena sekarang sistem nya lebih cepat juga dan bisa ditunggu." (Wawancara masyarakat, 27 Oktober 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai/aparat di DPMPTSP Kota Medan sudah mampu menyampaikan informasi pelayanan perizinan yang cepat, tepat dan mudah dipahami dengan baik kepada masyarakat yang melakukan permohonan. Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Iqbal Lisdi S.Ikom, M.Ikom selaku Kepala Seksi Izin Usaha terkait kemampuan pegawai/aparat untuk dapat menyampaikan informasi pelayanan perizinan yang cepat, tepat dan mudah dipahami, mengatakan bahwa:

"Kalau dibilang setiap pegawai, saya rasa gak semua pegawai. Karena kan di kami ini ada 10 sektor perizinan jadi mungkin satu pegawai itu tidak mungkin menguasai semua sektor apalagi terkait teknis dan persyaratannya. Jadi mungkin masing-masing sektor, misalnya pegawai di sektor A ada 5 orang itu pasti dia mengetahui di sektor dia bagaimana, tapi di sektor lain mungkin sedikit-sedikit dia paham." (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha, 02 Oktober 2023)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh staf DPMPTSP Kota Medan bagian operator pembuatan NIB, Bapak Fadly, mengatakan bahwa:

"Menurut saya sudah. Ya tergantung sektor perbidang juga kalau dalam menyampaikan informasi. Tapi yang pasti setiap pegawai perbidang sudah mampu kok." (Wawancara staf DPMPTSP Kota Medan bagian operator, 11 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa aparat DPMPTSP Kota Medan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah dipahami kepada masyarakat.

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Iqbal Lisdi S.Ikom, M.Ikom selaku Kepala Seksi Izin Usaha DPMPTSP Kota Medan terkait apakah sumber daya manusia di DPMPTSP Kota Medan sudah mampu dalam mencapai target penerbitan izin perhari:

"Sudah kok. Kami cukup kok masalah SDM. SDM kami kalau gak salah 150 lebih pegawai negeri sipil, saya gak tau pastinya berapa tapi sekitaran segitu. Tambah lagi pegawai honor sekitar 20 orang. Udah sangat cukup dalam segi SDM. Cuma dalam pelatihan-pelatihannya masih kurang lah. Misal diklat ini, diklat itu, diklat perizinan, diklat investasi itu masih kurang. Kalau target penerbitan tidak ada sebenarnya, kami selaku dinas perizinan lebih ke masyarakat yang meminta ke kami dikeluarkan izinnya. Target ada, tapi

selama ini malah melebihi semua. Lebih dari target kami. Misal kami buat target pada setiap program yang kami jalankan kepada masyarakat tuh 100 tahu-tahu masyarakat yang memohon perizinan ada 200.” (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha, 02 Oktober 2023).

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Wan Azmi, M.AP selaku Sekretaris DPMPTSP Kota Medan, mengatakan bahwa:

”Sudah. Itu kan tergantung dari permohonan, dan biasanya sudah sesuai dengan SOP. Ada yang SOP nya prosesnya sampai 5 hari, ada juga yang kalau dia hanya NIB itu langsung terbit hitungan jam, izin-izin yang risiko rendah itu satu hari. Kalau izin-izin yang risiko tinggi ada SOP nya ada yang 3 hari ada yang 5 hari, tergantung SOP nya.” (Wawancara Sekretaris DPMPTSP Kota Medan, 05 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai/aparat DPMPTSP Kota Medan sudah mampu dalam mencapai target penerbitan izin perhari pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada sektor perdagangan. Jumlah NIB yang terbit perhari di tahun 2021 sampai tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Izin NIB yang Diterbitkan DPMPTSP Perhari

No.	Indikator Kinerja	Realisasi	Realisasi	Realisasi
		2021	2022	2023
1.	Izin yang diterbitkan	1.170	744	946

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 2023

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa DPMPTSP Kota Medan dalam mencapai target penerbitan izin perhari sudah berjalan dengan baik meskipun pada tahun 2022 mengalami penurunan angka terbit namun di tahun 2023 target izin penerbitan kembali meningkat. Kemampuan DPMPTSP Kota Medan terindikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup optimal dikarenakan sudah mampu dalam mencapai target izin penerbitan perhari.

Sesuai hasil observasi dan wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa kesediaan pegawai/aparat dalam merespon keluhan masyarakat untuk mengurus pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) sudah memiliki respon yang baik. Kemampuan pegawai/aparat juga dalam menyampaikan informasi pelayanan yang tepat dan mudah dipahami, juga dalam mencapai izin penerbitan izin perhari sudah berjalan dengan baik. Hal ini seiring dengan penelitian (Puspitasari & Nodi, 2023) petugas DPMPTSP dengan cepat dan sigap dalam membantu masyarakat dalam pengurusan pembuatan NIB.

Menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu lama merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pendapat Tjiptono, (2005:121) mengatakan bahwa: "Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk."

D. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh jasa pemberi layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat karena pada jasa pelayanan memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana masyarakat akan merasa nyaman dan terjamin. Pegawai yang ramah menjadi salah satu faktor yang penting bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Hal yang penting lainnya adalah pengetahuan dan cara penyampaian penjelasan yang disampaikan oleh pegawai/aparat, semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan pelayanan maka akan semakin baik pula penerimaan pengguna layanan disajikan. *Assurance* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ketersediaan informasi pengaduan, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan serta jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan.

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Iqbal Lisdi S.Ikom, M.Ikom selaku Kepala Seksi Izin Usaha terkait ketersediaan informasi pengaduan di DPMPTSP Kota Medan:

“Ada dong. Untuk informasi pengaduan kami ada whatsapp, email ada, media sosial seperti instagram juga ada. Setiap platform itu kan ada admin nya, nanti admin yang balas.” (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha, 02 Oktober 2023)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh staf DPMPTSP Kota Medan, Bapak Fadly selaku operator pembuatan NIB, mengatakan:

“Ada, banyak. Platform pengaduan masyarakat cukup banyak. Seperti whatsapp, instagram, email. Nanti direspon sama admin.” (Wawancara staf DPMPTSP bagian operator, 11 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan informasi pengaduan di DPMPTSP Kota Medan sudah memadai.

Salah satu indikator yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan adalah pelayanannya tepat dan diterima dengan benar, hal itu tentunya harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan perizinan. Kualitas SDM ini berkaitan dengan kemampuan setiap pegawai/aparat dalam menjalankan kewajibannya melayani kebutuhan masyarakat atas jasa layanan perizinan.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh informan peneliti terkait ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan, mengatakan bahwa:

“Menurut saya prosesnya cepat jadi gak ada jaminan waktu kayak nunggu berapa hari gitu. Karena prosesnya juga gak berbelit-belit.” (Wawancara masyarakat, 15 November 2023).

“Jaminan waktu ya termasuk cepat, karena pembuatannya online.” (Wawancara masyarakat, 08 November 2023)

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat menentukan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Medan karena menetapkan waktu pelayanan kepada masyarakat kualitas pelayanan yang baik.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) mendeskripsikan aspek jaminan yaitu meliputi pengetahuan pegawai, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, sehingga akan menimbulkan keamanan dan akan menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, dan kesopansantunan para pegawai dapat menumbuhkan rasa keyakinan masyarakat kepada pegawai.

Jaminan yang lain yang harus dimiliki oleh setiap pegawai/aparat DPMPSTSP adalah jaminan kejujuran dalam pemberian pelayanan. Salah satu bentuk kejujuran yang dimiliki oleh para aparat adalah kesesuaian biaya yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kesesuaian dan transparansi biaya sangat diperlukan untuk menjamin kepuasan pengguna jasa serta menjamin kepercayaan antara pegawai dan pengguna jasa (masyarakat).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Iqbal Lisdi S.Ikom, M.Ikom selaku Kepala Seksi Izin Usaha terkait jaminan kepastian biaya untuk mengukur kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

"Jaminan biaya, semua perizinan yang terkait dengan izin usaha dan izin lainnya tidak ada dipungut biaya. Semua gratis. Cuma satu yang membayar sekarang namanya itu PBG (persetujuan bangunan gedung) itu dulu namanya IMB (izin mendirikan bangunan). Itu ada retribusi yang ditetapkan oleh Perwal, Peraturan Wali Kota. Cuma itu yang membayar, itu retribusi langsung dibayarkan bank sumut. Nanti bukti bendahara dari bank sumut dikirim ke kita. Cuma itu yang membayar, selebihnya gratis. Kalau pemberian tip biaya itu sebenarnya kalau menurut saya pribadi, harus dihilangkan lah budaya seperti itu. Kita kan kaum millennial ya, kita kan udah digaji udah cukup lah. Tapi kan ada aja masyarakat yang ngasih tuh pemaksaan kayak "ini pak" ya kadang sebisa mungkin ditolak, saya gak berani bilang ada yang menerima atau enggak tapi saya rasa tidak ada. Karena udah takut semua terkait itu. Karena prosesnya sekarang kan gak ribet, udah online. Kalau ada yang belum paham, mereka datang kesini bawa laptop nanti kami yang bantu scan, nanti dibantu sama petugas front office." (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha, 02 Oktober 2023)

Hal tersebut juga disampaikan oleh staf DPMPSTSP Kota Medan bagian operator pembuatan NIB, Bapak Fadly, mengatakan bahwa:

"Untuk biaya mah gratis, tidak dipungut biaya apapun. Di dinas ini paling yang pengurusan membayar cuma satu, izin bangunan gedung." (Wawancara staf DPMPSTSP bagian operator, 11 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam permohonan perizinan tidak memungut biaya sama sekali. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan terkait biaya permohonan perizinan dalam menentukan kualitas pelayanan mengatakan bahwa:

"Oh kalau biaya gratis. Gak ada dipungut biaya apapun." (Wawancara masyarakat, 27 Oktober 2023).

"Kalau biaya kemarin gak ada saya, gratis kok." (Wawancara masyarakat, 10 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui terkait biaya permohonan perizinan tidak memungut biaya sepersen pun.

Hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan yang berkaitan dengan kepastian biaya dalam pengurusan permohonan perizinan untuk menentukan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Medan dapat dikatakan baik karena dalam permohonan perizinan tidak memungut biaya sepersen pun, adapun perizinan yang memungut biaya hanya pembuatan izin gedung bangunan.

Gambaran yang didapatkan peneliti secara keseluruhan dari indikator jaminan (*assurance*) terkait dengan sikap sopan dan tutur kata pegawai/aparat DPMPTSP Kota Medan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik, dan menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah terhadap masyarakat yang datang mengurus permohonan pembuatan NIB. Hal ini seiring dengan penelitian (Wijaya, 2021) jaminan kepastian biaya sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat.

E. Empati/Perhatian (Empathy)

Dimensi *empathy* (empati) merupakan bentuk kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan, asumsi, atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. *Empathy* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu adanya pemahaman dan pengertian dalam kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan seperti kemudahan hal persyaratan pembuatan NIB serta menerapkan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis kepuasan publik.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan terkait pegawai/aparat dalam menerapkan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis kepuasan publik, mengatakan bahwa:

“Ya ada. Kalau izin terbit dari aplikasi, si pemohon tadi harus mengisi survey kepuasan masyarakat. Dia harus milih tingkat kepuasan dia, ada 3 atau 4 pertanyaan nanti disitu. Nanti dari situ keliatan, nanti setiap bulan direkap berapa persen kepuasan masyarakat yang diterbitkan dari DPMPTSP. Jadi setiap masyarakat yang sudah melakukan permohonan perizinan wajib mengisi survey kepuasan masyarakat. Kami ada 3 program, yang pertama itu selasa keliling, jempol keliling namanya, itu kami jalan ke kecamatan-kecamatan. Yang kedua, Kamis ceria itu pelayanan dilantai 2, pelayanan langsung ke masyarakat jadi mereka tinggal kasih KTP dan nomor whatsapp nya baru nanti langsung terbit NIB nya. Yang ketiga ada beranda kreatif, itu kami ada dikantor walikota setiap malam minggu, sabtu malam jam 6 sampe 9 malam. Kami buka stand disitu nanti kami bantu masyarakat pembuatan NIB dan langsung terbit dan itu harus UMKM resiko rendah.” (Wawancara Kepala Seksi Izin Usaha, 02 Oktober 2023).

Hal tersebut juga disampaikan oleh staf DPMPTSP Kota Medan bagian operator pembuatan NIB, Bapak Fadly, mengatakan bahwa:

"Ada itu. Indeks kepuasan masyarakat ada. Di website kita ada. Kalau izinnnya udah selesai secara online, untuk mendapatkan izinnnya itu sebelum bisa mendownload izin, mereka harus izi survey kepuasan dulu." (Wawancara staf DPMPTSP bagian operator, 11 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai/aparat DPMPTSP Kota Medan sudah mampu menerapkan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis kepuasan publik yang dapat dilihat melalui indeks survey kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3.33
2.	Prosedur	3.09
3.	Waktu Pelayanan	3.11
4.	Biaya/Tarif	3.74
5.	Produk Layanan	3.27
6.	Kompetensi Pelaksana	3.34
7.	Perilaku Pelaksana	3.43
8.	Sarana dan Prasarana	3.25
9.	Penanganan dan Pengaduan	3.72
NILAI IKM		83.23

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 2021

Berdasarkan tabel 4, DPMPTSP Kota Medan memiliki Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang cukup baik, yaitu 83,23. Nilai tersebut berada diantara 76,61 sampai 88,30 yang termasuk kedalam predikat nilai baik. Nilai tertinggi hasil survei adalah unsur biaya/tarif, yaitu 3.74. Namun nilai terendah ada pada unsur prosedur, yaitu 3.09. Hal tersebut disebabkan karena penggunaan aplikasi baru yang mana pemohon harus meng-*upload* berkas secara mandiri. Banyak pemohon yang gagal dan konsultasi ke DPMPTSP Kota Medan, namun petugas DPMPTSP Kota Medan telah membantu memberi bantuan informasi dan edukasi melalui petugas *Front Officer*.

Tabel 5. Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3.50
2.	Prosedur	3.49
3.	Waktu Pelayanan	3.44
4.	Biaya/Tarif	3.89
5.	Produk Layanan	3.44
6.	Kompetensi Pelaksana	3.44

7.	Perilaku Pelaksana	3.43
8.	Sarana dan Prasarana	3.38
9.	Penanganan dan Pengaduan	3.70
NILAI IKM		88.22

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 2022

Berdasarkan tabel 5, DPMPTSP Kota Medan memiliki Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang cukup baik, yaitu 88,22. Nilai tersebut berada diantara 76,61 sampai 88,30 yang termasuk kedalam predikat nilai baik. Nilai tertinggi hasil survei adalah unsur biaya/tarif, yaitu 3.89. Namun nilai unsur sarana dan prasarana merupakan nilai terendah diantara semua unsur pelayanan. Nilai sarana dan prasarana sebesar 3.38. Hal tersebut disebabkan oleh pelayanan yang memakan waktu yang lebih lama dari waktu yang ada pada standar pelayanan. Masyarakat menilai bahwa waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat.

Tabel 6. Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3.44
2.	Prosedur	3.40
3.	Waktu Pelayanan	3.17
4.	Biaya/Tarif	3.85
5.	Produk Layanan	3.38
6.	Kompetensi Pelaksana	3.38
7.	Perilaku Pelaksana	3.42
8.	Sarana dan Prasarana	3.33
9.	Penanganan dan Pengaduan	3.64
NILAI IKM		84.25

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, 2023

Berdasarkan tabel 6, DPMPTSP Kota Medan memiliki Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang cukup baik, yaitu 84,25. Nilai tersebut berada diantara 76,61 sampai 88,30 yang termasuk kedalam predikat nilai baik. Nilai tertinggi hasil survei adalah unsur biaya/tarif, yaitu 3.85. Namun nilai terendah ada pada unsur waktu pelayanan, yaitu 3.17. Dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Medan kepada masyarakat masih terkendala oleh ketepatan waktu pelayanan. Hal tersebut disebabkan terkendala oleh jaringan yang membuat proses pengurusan permohonan perizinan menjadi terhambat.

Hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa indeks survey kepuasan masyarakat pada tahun 2021 sampai 2023 yaitu masuk kedalam predikat baik karena berada diantara 76,61 sampai 88,30. Namun ada beberapa unsur pelayanan yang masuk kedalam nilai terendah, seperti nilai unsur prosedur pada tahun 2021, nilai unsur sarana dan prasarana pada tahun 2022, dan nilai unsur waktu pelayanan pada tahun 2023.

Selanjutnya hasil wawancara dengan infoman terkait kemudahan dalam hal persyaratan perizinan pembuatan NIB, mengatakan bahwa:

"Iya, mudah. Ditanya nama usaha dan berapa modalnya. Gak ribet juga." (Wawancara masyarakat, 27 Oktober 2023).

"Mudah, persyaratannya juga gak ribet." (Wawancara masyarakat, 08 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Medan dalam memberikan kemudahan hal persyaratan perizinan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) sudah dapat dikatakan baik.

Menurut teori Daryanto (2013:289), Empati (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, seperti: perhatian karyawan, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Empati juga berkaitan dengan bagaimana DPMPTSP Kota Medan memahami masalah para konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen. Keseluruhan indikator empati dalam pelayanan NIB dapat dikatakan dalam posisi memuaskan atau sudah sesuai dengan harapan pemohon (masyarakat). Hal ini senada dengan penelitian (Wijaya, 2021) *empathy* dalam kualitas pelayanan sudah baik karena pegawai memberikan pelayanan yang tidak membedakan pada saat memberi pelayanan serta kemudahan dalam melakukan pelayanan.

Pembahasan

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:62) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur dari lima dimensi sebagai berikut: bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati/perhatian (*empathy*). Berknaan dengan kelima dimensi tersebut, akan dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dengan uraian sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Suatu pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dan diamati oleh masyarakat atau pengguna layanan. Pada penelitian ini, dimensi bukti fisik (*tangible*) menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan karena masyarakat menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan tersebut. Bukti fisik (*tangible*) dilihat dari penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, dan sumber daya manusia. Pada saat yang bersamaan bukti fisik (*tangible*) yang bersifat konkret juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap harapan masyarakat. Keberadaan fasilitas fisik, seperti tampilan gedung, ketersediaan ruang pelayanan, serta perangkat komputer dan printer, dapat meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, bukti fisik (*tangible*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dikatakan baik dan memadai. Dilihat dari penampilan pelayanan yang masyarakat terima dari pegawai DPMPTSP, salah satunya memberikan perhatian dan pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana

juga sudah cukup lengkap untuk dapat melakukan dan memudahkan proses pelayanan perizinan.

Untuk keseluruhan dari bukti fisik (*tangible*) sudah baik, sebagaimana telah diuraikan diatas. Hanya saja kekurangannya pada tampilan gedung, yang menyatu dan bergabung dengan Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan.

2. Reliabilitas/Kehandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan standar, kemampuan para aparat/pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Dalam hal tersebut DPMPTSP Kota Medan telah melakukannya dengan baik.

Melalui wawancara yang dilakukan, informan mengatakan hal serupa yaitu segala permohonan perizinan di DPMPTSP Kota Medan telah ditetapkan dengan batas waktu tertentu. Kecepatan pelayanan diperkuat oleh kemampuan pegawai/aparat, sehingga perizinan dapat diproses dengan efisien. Lama pelayanan perizinan yang terbit cenderung bervariasi, tergantung pada jenis perizinan yang diminta oleh masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan. Pada penelitian ini daya tanggap yaitu kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat, kemampuan aparat dalam melayani masyarakat, juga kemampuan sumber daya manusia dalam mencapai target izin penerbitan perhari.

Menurut informan yang peneliti wawancara, ketersediaan pegawai DPMPTSP Kota Medan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam pengurusan pembuatan NIB menunjukkan bahwa respons pegawai belum sepenuhnya optimal. Beberapa pihak masyarakat menyatakan bahwa sikap petugas layanan terkesan kurang responsif dan kurang ramah. Namun untuk hal menyampaikan informasi yang cepat, tepat dan mudah dipahami serta mencapai target izin penerbitan, DPMPTSP Kota Medan telah berhasil dalam mencapai hal tersebut.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh jasa pemberi layanan. Pada penelitian ini dimensi jaminan mencakup ketersediaan informasi pengaduan, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan serta jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan informan yang telah peneliti wawancara, ketersediaan informasi pengaduan sudah berjalan dengan baik dikarenakan DPMPTSP Kota Medan memiliki beberapa *help desk* sebagai tempat masyarakat untuk menumpahkan pengaduan. Kemudian untuk jaminan biaya, DPMPSTP Kota Medan tidak pernah mengutip biaya apapun untuk proses pelayanan, kecuali pengurusan pembuatan izin bangunan gedung dikarenakan adanya retribusi yang ditetapkan oleh Peraturan Walikota terkait hal tersebut.

5. Empati/Perhatian (*Empathy*)

Dimensi *empathy* (empati) merupakan bentuk kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi ini berfokus pada bagaimana aparat DPMPSTSP Kota Medan menerapkan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis kepuasan publik.

Sesuai dengan informan yang peneliti wawancara, DPMPSTSP Kota Medan sudah mampu menerapkan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis kepuasan publik. Hal ini dapat dilihat dari program-program yang dibuat oleh dinas, dimana program-program tersebut terjun langsung kepada masyarakat. Kualitas pelayanan perizinan yang berbasis kepuasan publik juga dapat dilihat dan dinilai melalui survey indeks kepuasan masyarakat.

Sebagai bahan perbandingan, peneliti mengambil penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahim pada tahun 2017, dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala". Pada penelitian juga menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dengan hasil penelitian yaitu masih belum optimal karena masih adanya kekurangan yang terjadi pada kegiatan proses pembuatan NIB. Penyebab belum optimalnya penerapan indikator-indikator tersebut adalah sikap petugas layanan terkesan kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan serta masih terkendalanya jaringan dalam proses pembuatan NIB.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml terlihat bahwa bukti fisik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Medan sudah maksimal yang dapat dilihat melalui sumber daya manusia dan sarana prasarana yang semakin memadai dan cukup lengkap, meskipun tampilan gedung dinilai masih kurang prima, dikarenakan gedung yang tergabung dengan Badan Pendapatan Daerah. Pada indikator reliabilitas, pelayanan sudah cukup baik sesuai dengan SOP pelayanan. Kecepatan layanan dan kepastian waktu tergantung jenis permohonan perizinan, namun masih ada kendala jaringan dalam pembuatan NIB yang terkadang membuat masyarakat menunggu untuk dapat menyelesaikan permohonan perizinan.

Dalam hal daya tanggap (*responsiveness*), DPMPSTSP Kota Medan telah berhasil menyediakan informasi pelayanan perizinan dengan cepat dan tepat. Meskipun demikian, masih terdapat persepsi dari masyarakat bahwa petugas layanan kurang responsif dan ramah dalam membantu proses pembuatan NIB. Dalam indikator jaminan (*assurance*), DPMPSTSP Kota Medan menyediakan *help desk* untuk menanggapi pengaduan masyarakat. Mereka juga memberikan jaminan biaya gratis tanpa pungutan dalam pelayanan perizinan. Kemudian perwujudan dari indikator empati/perhatian telah menerapkan program-program berbasis kepuasan publik, meskipun masih terdapat unsur-unsur yang menjadi terendah dalam survey kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020). *Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 2020*. Jakarta: CV. Nario Sari.
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Satu Nusa. Bandung.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
<https://dpmptsp.pemkomedan.go.id/dpmptspwebaplikasi/modules/single-post.php?id=74>

DPR RI. (2021). <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/33330/t/javascript> diakses pada 22 Juni 2023 pukul 11:50 WIB

Gatrik.esdm.(2021). https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/26d61-bahan-bkpm-ariesta.pdf diakses pada 12 Oktober 2023 pukul 15:24 WIB

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Hardiansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Lupiyoadi dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.

Miles M.B Huberman., & A. Michael Huberman. (2005). *Qualitative Data Analysis.*, Jakarta: UI Press.

Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.

Mukarom, Zaenal., & Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

Ombudsman. (2023). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk> diakses pada 15 Juni 2023 pukul 12:30 WIB

Pos_kupang. (2022). <https://kupang.tribunnews.com/2022/12/31/jumat-curhat-dengan-kapolsek-borong-penambang-pasir-di-bondo-matim-keluhkan-sulit-urus-izin?page=1> diakses pada 24 Juni 2023 pukul 13:45 WIB

Purba, Rony Deanardy. (2022). Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Kota Medan. *Disertasi*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
<http://eprints.ipdn.ac.id/11888/1/REPOSITORY%20RONY%20DEANARDY%20PUBA.pdf>.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Walikota Medan Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Kota Medan.

Puspitasari, Indah., Nodi Marefanda. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis *Online Single Submission* di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. *Masamus Journal of Public Administration*, Vol 5(2).

Rahim, Abdul., dkk. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala. *E-Jurnal Katalogis*, Vol 5(11).

Setyawan, N. A., Wibowo, B. Y., & Sagita, L. (2022). Perdampingan Legalitas UMKM PKH Graduasi Melalui Sistem *Online Single Submission* di Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Jawa Tengah. 2(1), 1-9.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit C.V Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, Chandra. (2021). Kualitas Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, Vol 8.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services? (7th Ed.)*. Mc Graw Hi Education.