

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN OLEH DINAS PARIWISATA KABUPATEN PANGANDARAN

Tita Sutiasih<sup>1</sup>, Cecep Cahya Supena<sup>2</sup>, Endah Vestikowati<sup>3</sup>

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email : SutiasihTita@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi Pelayanan Publik oleh Pegawai Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pangandaran belum optimal. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik oleh pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Jumlah Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 orang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan meliputi observasi wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan dan verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan publik oleh pegawai berdasarkan hasil wawancara secara umum kurang dilaksanakan dengan baik sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan, seperti : kurangnya ketersediaan fasilitas fisik seperti sarana dan fasilitas kantor yang memadai dalam menunjang proses pelayanan dan kurangnya terjalin komunikasi antara petugas dan masyarakat sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan. Begitupula dengan hasil observasi diketahui bahwa pelayanan publik oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran kurang dilaksanakan dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum dilaksanakan dengan baik karena adanya hambatan sehingga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat seperti masih adanya masyarakat yang kurang melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditentukan dalam pengurusan perijinan sehingga menyebabkan petugas kesulitan untuk dapat memprosesnya secara langsung. Oleh karena itu maka untuk mengatasi hambatan tersebut maka telah dilakukan berbagai upaya seperti Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun media sosial sehingga masyarakat mengetahui persyaratan dalam pengurusan perijinan sehingga tidak memperlambat petugas dalam memberikan pelayanan.*

**Kata Kunci :** *Implementasi Kebijakan, Penyelenggaraan Kepariwisata, Dinas Pariwisata, Kabupaten Pangandaran*

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai sebuah Negara Berkembang saat ini sedang giat melakukan Peningkatan Pelayanan publik sebagai salah satu upaya reformasi birokrasi. Harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ditetapkan sebagai penyempurnaan dari Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan tekanan yang sama terhadap desentralisasi dan otonomi daerah. Dengan diberlakukannya undang-undang tersebut, Pemerintah Daerah (PEMDA) memiliki lebih banyak kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintah di tingkat lokal, dan diberikan kewenangan melaksanakan semua tahapan siklus pengelolaan di wilayah Kabupaten/Kota. Tujuan pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk memungkinkan daerah bersangkutan mengatur dan mengurus penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan yakni dalam bidang Pelayanan Umum (*publik service*), terutama dalam hal kualitas

atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai Penyedia Jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Konsep Pelayanan Publik dapat ditelusuri dalam tataran penyelenggaraan pemerintahan yaitu pilihan publik yang memandang sistem pemberian pelayanan kepada publik merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan. pelayanan dalam pemerintahan daerah mulai mendapat perhatian sejak lahirnya otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi dasar setiap lembaga pemerintahan daerah melakukan Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agar dapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait pelayanan publik. Hal ini sesuai yang diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah sebagai rujukan dalam pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu bidang yang harus melakukan Pelayanan Publik adalah bidang penanaman modal. Hal itu karena penanaman modal merupakan salah satu urusan yang memegang peranan penting dalam pembangunan

sebuah negara maupun daerah. Tingkat penanaman modal yang tinggi dapat membantu pembangunan pada negara maupun daerah tersebut. Untuk mendorong penanaman modal perlu adanya peran pemerintah agar investor mau menanamkan modalnya. Perlu adanya kebijakan dari pemerintah daerah yang mendukung penanaman modal di daerah tersebut.

Salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan penanaman modal di daerah adalah dengan adanya pelayanan publik dalam pelayanan yang berkaitan dengan penanaman modal. Pelayanan Publik dalam pelayanan penanaman modal diharapkan dapat mempermudah investor dalam menanamkan modalnya di daerah Kabupaten Pangandaran.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP merupakan wujud dari *Good Governance* dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan upaya peningkatan pelayanan publik yang memberikan apresiasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan perekonomian di daerah adalah pelayanan perizinan. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan sistem informasi yang mengintegrasikan syarat perizinan melalui *front office* kemudian diolah oleh *middle office* dan melakukan peninjauan. Penggunaan teknologi informasi bermanfaat dalam

mengolah data termasuk memproses data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Namun menggunakan teknologi informasi tidak hanya menghasilkan informasi yang berkualitas tetapi harus tepat sasaran yang sesuai dengan strategi organisasi. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki visi misi dalam pengembangan sistem informasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Sistem yang saat ini belum mendukung dalam pencapaian visi misi tersebut. Oleh karena itu untuk mewujudkan visi misi dibutuhkan perencanaan dalam membangun sistem yang baik.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangandaran saat ini mulai menerapkan pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik *Online Single Submission (OSS)*. *Online Single Submission (OSS)* merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) Negara hingga Pemerintah Daerah (PEMDA) di Indonesia. *Online Single Submission (OSS)* di maksudkan untuk memangkas waktu dan birokrasi dalam proses perizinan usaha.

Pada tahun 2019 dan 2020 pemohon perizinan yang masuk ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangandaran yang paling banyak diantaranya pemohon perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Nomor Induk

Berusaha (NIB), Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), izin praktek perorangan serta penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pada Tahun 2019 Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) mencapai 297 pemohon sedangkan pada tahun 2020 justru semakin berkurang menjadi 276 pemohon, hal ini dikarenakan relisasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) tahun 2020 tidak dihitung dengan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) perpanjangan (masa berlaku izin usaha) karena tahun 2020 sudah menggunakan *sistem Online Single Submission (OSS)* sehingga tidak ada surat izin usaha perpanjangan lagi.

Namun yang terlihat kinerja dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangandaran belum sepadan dengan adanya tuntutan tersebut. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat pelayanan belum maksimal diantaranya, aparat pelayanan masih kurang memahami sistem pelayanan yang berbasis *online*, aparat pelayanan kurang memberikan pendampingan terhadap masyarakat dalam pelayanan *online* sehingga banyak masyarakat yang kurang memahaminya, aparat pelayanan lebih mementingkan prosedur dari pada substansi pelayanan, aparat pelayanan kurang mampu memberikan solusi terkait dengan kekurangan dalam hal persyaratan permohonan perizinan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan terlihat bahwa Pelayanan Publik oleh Pegawai Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangandaran dalam memberikan pelayanan permohonan perizinan usaha belum memberikan kemudahan kepada para investor, hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan perizinan terhadap investor masih terpaku pada prosedur pelayanan yang rumit yang mengacu pada Pasal 7 Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Tatacara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan. Contoh : Dalam hal pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB) harus melalui tahapan yang cukup panjang seperti : Dokumen harus komplit, setelah komplit lalu diproses dengan cara dilakukan verifikasi data oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan, dan terakhir oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran. Selanjutnya setelah diverifikasi lalu

diterbitkan izin mendirikan bangunan (IMB). Dengan adanya prosedur tersebut maka mengakibatkan masih banyaknya bangunan yang tidak memiliki IMB.

- b. Keterbatasan sarana prasarana teknologi informasi yang berbasis komputerisasi sehingga akan berpengaruh terhadap kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada para investor dalam mengurus perizinannya. Contoh : Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran masih memiliki keterbatasan dalam fasilitas dan sarana prasarana, seperti : Gedung kantor yang belum representatif, ruang tunggu untuk pemohon pelayanan yang kurang nyaman, serta fasilitas teknologi informasi yang berbasis komputerisasi dan jaringan internet yang terkadang kurang baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, selanjutnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai permasalahan tersebut dan kemudian hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul "Pelayanan Publik oleh Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran".

## **KAJIAN PUSTAKA**

Pelayanan Publik diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor

publik seperti instansi pemerintahan. Pelayanan Publik dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan : "Sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan".

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Sementara itu Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) menyatakan bahwa : "Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan menurut Pasolong (2010:199) pelayanan publik adalah : “Melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh aparatur negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun ukuran yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya adalah dimensi-dimensi menurut Zeithaml (Suwarlan, 2017: 40-41), yang terdiri dari *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan maka pelaksana pelayanan harus memperhatikan lima dimensi pelayanan tersebut sehingga pelayanan yang diberikan dapat berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **METODE**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Menurut Nawawi (2013:63), mengemukakan bahwa : “Metode deskriptif analisis dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya.

Lamanya penelitian selama 7 bulan. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Teknik analisa data dengan dengan cara deskriptif, yaitu mengumpulkan data, mengolah data, menganalisa data serta menginterpretasikannya pada data kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selanjutnya untuk mengetahui Pelayanan Publik oleh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara maupun observasi sebagai berikut.

### **1. *Tangible***

*Tangibles* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat

akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi pendapat masyarakat karena fasilitas fisik yang baik maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Dalam penelitian ini, *Tangible* merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran. *Tangible* yang dinilai pada penelitian ini yaitu penampilan aparat dalam memberikan pelayanan perizinan dan sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran.

Menurut Pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182), menyatakan bahwa : “Bukti langsung merupakan kemampuan organisasi untuk menyediakan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat seperti gedung atau fasilitas yang digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja

atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya Margaretha (2013:65) menyatakan bahwa : “Dinamika organisasi dewasa ini mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat maka, identifikasi kualitas layanan langsung mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa :

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Berdasarkan penelitian dan teori-teori bahwa adanya fasilitas fisik seperti gedung yang memadai untuk memberikan pelayanan sangatlah penting untuk diperhatikan mengingat dengan adanya gedung yang memadai maka masyarakat dapat dengan nyaman menunggu proses pelayanan. Begitupula dengan ketersediaan perlengkapan seperti komputer yang

memadai dalam memberikan pelayanan sangatlah penting karena dengan adanya komputer yang memadai dapat mempercepat proses pelayanan. Hal lain yang tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan dukungan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan, karena dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai maka proses pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, begitupun halnya dengan adanya sarana seperti peralatan survey yang memadai dalam memberikan pelayanan sangatlah penting sehingga organisasi harus peka terhadap kebutuhan pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## **2. Reliability**

*Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan demikian, maka pelayanan perizinan yang di berikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketetapan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan. Prinsip kehandalan sangat mutlak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena setiap masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kehandalan dalam penelitian ini di tentukan oleh kemampuan aparat

dalam memberikan pelayanan yang cepat untuk menyelesaikan permohonan perizinan sesuai dengan batas waktu yang telah di tentukan. Kepastian dan ketetapan waktu merupakan elemen yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Pendapat Parasuraman, (2011:48), menyatakan bahwa : “Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Selanjutnya Sunyoto (2014:16) menyatakan bahwa : “Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam

menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.

- c. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan

Berdasarkan penelitian dan teori-teori tersebut menunjukkan bahwa adanya kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan dengan yang telah dijanjikan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena dengan adanya kesesuaian waktu maka kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai harapannya, begitupula apabila penyelesaian setiap permasalahan dapat dilakukan dengan segera tentunya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Hal lain yang perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan adalah dalam penetapan prosedur pelayanan harus memberikan kemudahan dan tidak berbelit-belit sehingga pelayanan dapat diberikan kepada masyarakat secara cepat sesuai dengan yang telah dijanjikan dan

masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **3. Responsiveness**

*Responsiveness* yang dimaksud disini adalah kesediaan aparat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menanggapi setiap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Terkait dengan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangandaran. Selain itu berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Dengan kata lain bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampain informasi yang jelas. Dalam penelitian ini daya tanggap yaitu kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat.

Menurut Yamit (2010:9), menyatakan bahwa : “*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan”.

Selanjutnya menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182), menyatakan bahwa : “Daya tanggap merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada konsumen dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas karena hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan penelitian dan teori-teori tersebut menunjukkan bahwa kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat sangatlah penting karena hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang baik bagi organisasi selain hal tersebut petugas harus memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan karena dengan informasi yang jelas maka masyarakat akan memiliki pemahaman yang baik terhadap mekanisme pelayanan. Hal lain yang harus diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah mengenai kemampuan dalam menanggapi dengan cepat beberapa permasalahan dalam memberikan pelayanan hal ini sangat penting karena dengan cepatnya penanganan masalah maka masyarakat merasa diperhatikan.

#### **4. Assurance**

*Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki

pegawai, bebas dari resiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan ini sangat penting pada jasa pelayanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana masyarakat akan merasa nyaman dan terjamin. Assurance yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Parasurahman (2011:69) menyatakan bahwa : “Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Selanjutnya Margaretha (2013:201) menyatakan bahwa : “Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan

juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian dan teori-teori tersebut menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas maka diperlukan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat selain itu kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting karena masyarakat akan merasa lebih diperhatikan oleh petugas. Selain hal tersebut, hal lain yang perlu dijaga adalah kepercayaan masyarakat kepada petugas dalam memberikan pelayanan sehingga petugas harus dapat memenuhi janjinya kepada masyarakat. Begitupula dalam memberikan pelayanan petugas harus memberikannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan hal ini dikarenakan masyarakat sekarang mengharapkan adanya keterbukaan dalam memberikan pelayanan.

## 5. *Empathy*

*Empathy (empati)* meliputi dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi yang dilakukan oleh pengguna layanan. Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. *Empathy* yang dimaksud yaitu pelayanan yang adil/tidak deskriminatif dan keramahan aparat pada saat memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

Parasuraman, (2001:40) menyatakan bahwa : Empati merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. 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 dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan

Selanjutnya Margaretha (2013:78) bahwa : “Suatu bentuk

kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Berdasarkan penelitian dan teori-teori tersebut, dapat diketahui bahwa adanya keterbukaan dalam menerima berbagai masukan dalam memberikan pelayanan dari masyarakat sangatlah penting guna mengetahui keinginan-keinginan masyarakat dalam

memperoleh pelayanan sehingga organisasi dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan. Selain itu dalam memberikan perhatian secara individual pada masyarakat yang memohon sangatlah penting karena hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang positif kepada petugas. Begitupula dengan adanya komunikasi dengan masyarakat pada saat memberikan pelayanan sangatlah penting guna meningkatkan kualitas pelayanan karena dengan adanya interaksi yang baik antara petugas dan masyarakat maka petugas dapat mengetahui berbagai kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan publik oleh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran secara umum kurang dilaksanakan sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan oleh Suwarlan, (2017: 40-41). Hal ini dibuktikan dengan dimensi *tangible* pegawai belum ditunjang dengan kelengkapan peralatan dalam memberikan pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi terhambat selain itu tingkat kemampuan pegawai masih kurang karena kurangnya kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi *reliability* petugas kesulitan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta kurang mampunya petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat. Pada dimensi

*responsiveness*, petugas masih kurang tanggap terhadap setiap keluhan yang disampaikan dan kurang menindaklanjuti keluhan tersebut. Pada dimensi *assurance* petugas kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan kurangnya memberikan keamanan dalam proses pelayanan perijinan. Terakhir pada dimensi *empathy*, masih kurangnya kepedulian dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan sehingga masih adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa pelayanan publik oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran kurang dilaksanakan dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum dilaksanakan dengan baik seperti : kurangnya ketersediaan fasilitas fisik seperti sarana dan fasilitas kantor yang memadai dalam menunjang proses pelayanan, masih tidak sesuainya waktu penyelesaian pelayanan, masih belum diselesaikannya permasalahan dalam pelayanan dengan cepat oleh petugas dan kurangnya terjalin komunikasi antara petugas dan masyarakat sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan publik oleh pegawai

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran, maka dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan publik oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran berdasarkan hasil wawancara secara umum kurang dilaksanakan dengan baik sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan Suwarlan, (2017: 40-41), seperti : kurangnya ketersediaan fasilitas fisik seperti sarana dan fasilitas kantor yang memadai dalam menunjang proses pelayanan dan kurangnya terjalin komunikasi antara petugas dan masyarakat sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan.

Begitupula dengan hasil observasi diketahui bahwa pelayanan publik oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran kurang dilaksanakan dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya pelayanan publik oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran masih mengalami hambatan-hambatan diantaranya kurangnya ruangan tunggu bagi masyarakat yang memohon izin karena gedung yang dimiliki merupakan rumah warga yang di kontrak oleh dinas untuk dijadikan sebagai kantor, kurangnya komputer karena selama ini

hanya ada 2 unit sehingga apabila masyarakat yang memohon pelayanan banyak maka masyarakat harus menunggu, masih adanya masyarakat yang kurang memahami berbagai persyaratan yang harus dilengkapi sehingga ketika diajukan maka petugas tidak dapat memprosesnya secara langsung karena menunggu dilengkapi oleh masyarakat. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran dilakukan berbagai upaya diantaranya mengoptimalkan kamar untuk difungsikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan pemeliharaan secara rutin terhadap komputer yang dimiliki sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, melakukan penyesuaian penempatan pegawai sehingga dapat memenuhi kebutuhan organisasi, meningkatkan pelatihan kepada pegawai baru sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat serta meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan perijinan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut : Sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran melakukan penataan tata ruang kantor dan mengoptimalkan sarana dan

prasarana yang dimiliki untuk dapat memberikan kualitas dalam memberikan pelayanan perijinan, selain itu sebaiknya dilakukan pelatihan dan bimbingan teknis bagi petugas pelaksana serta meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak terkait sehingga dapat mempercepat proses pelayanan serta membantu masyarakat yang kesulitan dalam melengkapi berbagai persyaratan dalam pelayanan sehingga pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja.

Sebaiknya guna mengatasi hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan melibatkan pemerintahan desa sehingga prosedur dan persyaratan pelayanan diketahui oleh semua masyarakat dan tidak ada lagi masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan pelayanan dan memberikan jaminan kepada masyarakat agar pelayanan dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada masyarakat yaitu dengan berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pangandaran dalam mengatasi hambatan-hambatan melakukan berbagai upaya lain seperti meningkatkan keterbukaan dalam menerima berbagai masukan dalam memberikan pelayanan dari masyarakat

untuk mengetahui keinginan-keinginan masyarakat dalam memperoleh pelayanan sehingga organisasi dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan. Selain itu memberikan perhatian secara individual pada masyarakat yang memohon pelayanan sehingga dapat menimbulkan persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Adya. (2014). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. PT. ElexMedia Komputindo., Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan. Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, (2008) *.Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Ibrahim, (2012) *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan*. Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lukman, Mediya. (2013), *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba. Empat.
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP. STIM YKPN
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi. Aksara : Jakarta
- Napitupulu, Paimin, (2007). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni., Bandung,
- Nurcholis, Hanif, (2011). *“Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa”*, Penerbit Erlangga.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saleh . (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora, Henry. (2011). *Manajemen Pemasaran Internasional*, Cetakan Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sulistio, B., & Budi, W. 2009. *Birokrasi Publik Perspektif Ilmu Administrasi Publik*. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset, Yogyakarta.

Yamit, (2015). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Erlangga. Jakarta.