p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR

Kartika Revalina Putri Mesakh[1], Dr. Aris Tri Haryanto, M.Si[2]

Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Slamet Riyadi

Email: kartikarevalinaputri@gmail.com

Abstrak

Di Indonesia setiap dalam upaya mencukupi kebutuhan warga sekaligus mengimplementasikan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), administrasi publik modern kini memandang pelayanan publik bukan lagi sekadar rutinitas birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian dilatarbelakangi oleh respons masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990). Lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kata Kunci: Pelayanan, Prima, Faktor, SERVQUAL, DPMPTSP.

Abstract

In Indonesia, as part of efforts to meet citizens' needs while implementing the principles of good governance, modern public administration views public services no longer as mere bureaucratic routines. This study aims to analyze the quality of service excellence at the Investment and Integrated One-Stop Services Office (DPMPTSP) of Karanganyar Regency and identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research is backgrounded by public responses to the provided services. Using a descriptive qualitative method, informants were selected via purposive sampling technique. Data were collected through observation, interviews, and documentation. This study adopts the SERVQUAL theory by Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990), which encompasses five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: *Service, Excellence, Factors, SERVQUAL, DPMPTSP.*

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia setiap dalam upaya mencukupi kebutuhan fundamental warga sekaligus mengimplementasikan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), administrasi publik modern kini memandang pelayanan publik bukan lagi sekadar rutinitas birokrasi. Hal ini telah bergeser menjadi tanggung jawab negara dalam menyediakan layanan yang bermutu, adil, dan mengutamakan kepuasan publik. Sejalan dengan perkembangan pendidikan, kesadaran hukum, dan teknologi informasi, ekspektasi masyarakat terhadap kinerja aparatur negara semakin meningkat. Publik kini menuntut pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga transparan, akuntabel, sopan, serta memiliki landasan hukum yang jelas.

Pelayanan publik merupakan fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan seiring dengan peningkatan permintaan masyarakat untuk pelayanan publik (Bryson et al., 2021; Supriyanto, 2023). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang cepat, transparan, efektif, efisien, dan akuntabel demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Pemerintah melakukan inovasi dengan membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP). yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). MPP Karanganyar hadir untuk menyatukan berbagai pelayanan dari instansi pemerintah daerah, instansi vertikal, BUMN, BUMD, dan pihak swasta

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

dalam satu gedung, sehingga masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan secara terpadu, mudah, dan cepat. MPP Kabupaten Karanganyar menyediakan sekitar 197 jenis layanan yang bersumber dari 23 instansi, mencakup organisasi perangkat daerah, instansi vertikal, serta BUMN dan BUMD. Kehadiran MPP ini menempatkan Karanganyar sebagai MPP ke-53 secara nasional dan ke-10 di Provinsi Jawa Tengah (Kementerian PANRB, 2022; DPMTSP Karanganyar, 2022).

Menurut data dari postingan Instagram resmi MPP dan DPMPTSP Karanganyar @mpp.karanganyar dan @dpmptsp.karanganyar merilis data statistik Mal Pelayanan Publik Karanganyar serta database DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, pada tahun 2023 tercatat 4.990 pengunjung dengan berbagai keperluan dan sejumlah 86.513 Survei Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik.

Pada tahun 2024 tercatat 5.861 pengunjung dan sejumlah 86.530 Survei Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Pada Tahun 2025 Rata-rata pelayanan yang sering digunakan yaitu perizinan oleh DPMTSP, dan sejumlah 87.075 Survei Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

Tabel I

DATA PENGUNJUNG MAL PELAYANAN PUBLIK KARANGANYAR

No.	Waktu	Jumlah Pengunjung	Layanan / Instansi yang Paling Sering Digunakan	Keterangan
1.	Tahun 2023	4.990 pengunjung	Beragam layanan	Tercatat 86.513 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**
2.	Tahun 2024	5.861 pengunjung	Kantor Imigrasi Surakarta	Instansi paling sering dikunjungi
3.	Januari 2025	789 pengunjung	PKKPR Non Berusaha	Layanan perizinan paling dominan
4.	Februari 2025	817 pengunjung	SIP Tenaga Kesehatan	Layanan paling sering digunakan
5.	Maret 2025	334 pengunjung	SIP Tenaga Kesehatan	Layanan dominan bulan Maret
6.	April 2025	943 pengunjung	PKKPR Non Berusaha	Layanan paling banyak digunakan
7.	Mei 2025	782 pengunjung	SIP Tenaga Kesehatan	Layanan paling sering dikunjungi
8.	Juli 2025	1.050 pengunjung	PKKPR Non Berusaha	Jumlah pengunjung tertinggi tahun 2025 (sementara)

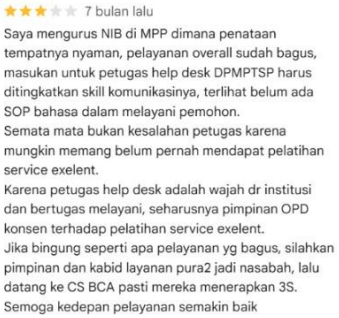
Sumber Data : Postingan Infografis Mal Pelayanan Publik di Instagram resmi @mpp.karanganyar dan @dpmptsp.karanganyar

Dari observasi awal dan penelusuran ulasan masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa persoalan. Keluhan antara lain berkaitan dengan kemampuan komunikasi petugas, belum optimalnya respons melalui media daring, pendampingan penggunaan OSS yang belum merata, serta mengenai sikap petugas yang kurang ramah. Penelitian juga menemukan perlunya penguatan manajemen kehadiran dan sistem pengganti petugas agar kontinuitas layanan tetap terjaga selama jam operasional.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

GAMBAR 1.1

TABEL NIB DI GOOGLE MAPS DPMPTSP KABUPATEN KARANGANYAR



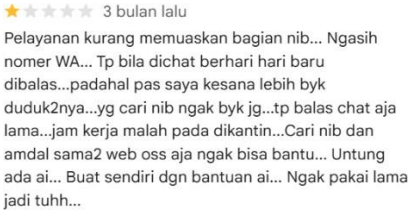
Sumber Data : Ulasan Google Maps MPP Kabupaten Karanganyar

Diakses pada 17 Februari 2026 pukul 23.42 WIB

https://maps.app.goo.gl/PMd2ZkEsPnRHCnti9

GAMBAR 1.2

ULASAN PEMOHON NIB DI GOOGLE MAPS DPMPTSP KABUPATEN KARANGANYAR



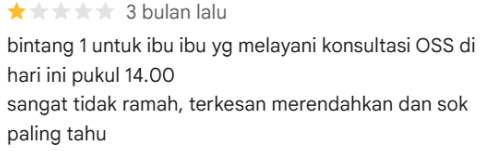
Sumber Data : Ulasan Google Maps MPP Kabupaten Karanganyar

Diakses pada 17 Februari 2026 pukul 23.42 WIB

https://maps.app.goo.gl/fWyi4p3AHrPMQJjg7

GAMBAR 1.3

ULASAN PEMOHON KONSULTASI OSS DI GOOGLE MAPS DPMPTSP KABUPATEN KARANGANYAR



Sumber Data : Ulasan Google Maps MPP Kabupaten Karanganyar

Diakses pada 17 Februari 2026 pukul 23.43 WIB

https://maps.app.goo.gl/mQbBJFZDLMkufkTFA

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

Penelitian difokuskan pada penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima yang meliputi aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, keramahan, serta tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini menyoroti faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi penerapan pelayanan prima di lingkungan DPMPTSP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan prima oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi perbaikan pelayanan publik yang lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka penelitian ini difokuskan pada:

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan prinsip pelayanan prima oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan pelayanan prima di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau masyarakat. Menurut Kementerian PANRB (2018), pelayanan prima mencakup unsur sikap ramah, cepat, tepat, transparan, dan tanggung jawab petugas. Sedangkan menurut Barata (2003), pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas tertentu, sehingga masyarakat merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi kinerja produk atau layanan dibandingkan dengan ekspektasi pembeli; kondisi *positive disconfirmation*—di mana kinerja melampaui harapan—adalah kunci dalam mencapai pelayanan prima yang mendorong terciptanya loyalitas pelanggan jangka panjang. (Kotler & Keller, 2016)

B. Alternatif Indikator

Indikator pelayanan menurut menurut Tjiptono (1996), dimensi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (performance)
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (features)
3. Kehandalan (realibility)
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to spesification)
5. Daya tahan (durability)
6. Serviceability
7. Estetika
8. Kualitas

Indikator pelayanan menurut Supriyono (2003), pelayanan publik

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan
2. Tersedia dan terjangkau
3. Dapat menjamin rasa keadilan
4. Dapat diterima
5. Ekonomis dan efisien
6. Efektif

Indikator pelayanan menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama (SERVQUAL), yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

Dari ketiga indikator tersebut memiliki perspektif dan dimensi yang berbeda setiap ahli. SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) paling tepat untuk penelitian kualitatif ini karena: (1) lima dimensinya sangat sesuai mengukur pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Karanganyar, (2) memudahkan wawancara mendalam terkait pengalaman informan, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara ekspektasi dengan realitas layanan. dan (3) metode analisisnya jelas dan bisa dipercaya dengan sumber yang ada dilapangan. Oleh karena itu, SERVQUAL dipilih sebagai panduan utama penelitian.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan kualitatif deskriptif. Dengan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berangkat dari paradigma kualitatif, yang digunakan untuk memahami fenomena sosial sesuai dengan kondisi subjek penelitian tanpa

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

manipulasi dependeiable (Sugiyono, 2017).

Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam mengenai kualitas pelayanan prima oleh DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karanganyar serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

B. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kedudukannya sebagai pusat layanan publik terkait perizinan usaha dan pendirian bangunan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

C. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling yaitu dipilih berdasarkan kebutuhan dan relevansi dengan penelitian dan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan informasi yang diberikan sesuai dengan penelitian dan beberapa informan dikelompokkan berdasarkan layanan yang digunakan. Informan tersebut terdiri dari:

1. Pegawai DPMPTSP Karanganyar yang melayani langsung di loket
2. Masyarakat pengguna layanan OSS dan NIB, PBG, dan SIMPEL
3. Koordinator DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik, seperti:

1. Observasi

   Observasi terkait alur layanan, sikap petugas, prosedur layanan, fasilitas dan sarana prasarana.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

2. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

   Dilakukan untuk menggali informasi terkait penerapan prinsip pelayanan prima, persepsi dan pengalaman masyarakat, faktor pendukung dan penghambat pelayanan.

3. Dokumentasi

   Pengumpulan data lainnya dengan foto kegiatan, SOP pelayanan, laporan tahunan layanan, brosur, informasi layanan, website MPP dan DPMPTSP Karanganyar.

E. Teknik Analisis Data

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldana (2014). Model ini paling banyak dipakai dalam penelitian pelayanan publik yang berbasis wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam teknik analisis tersebuat terdapat empat tahap, yaitu pengumpulan data, proses kondensasi (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Prima DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah disampaikan sebelumnya yaitu untuk menganalisis serta menentukan factor apa saja yang menjadi penghambat dan pendorong kualitas pelayanan prima yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

observasi, wawancara kepada informan yang telah ditentukan yaitu pelaksana dan penyelenggara pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar serta masyarakat sebagai penerima dan pengguna layanan prima.

Indikator utama dari penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang disebut dengan SERVQUAL yang berisi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), serta *Empathy* (empati).

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek tangibles di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah berjalan dengan baik. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang tunggu, area pelayanan, mesin antrean elektronik, information center, help desk, area parkir, ruang laktasi, toilet, dan sarana pendukung lainnya. Informan dari pihak instansi menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai dan dilakukan perawatan secara rutin. Masyarakat juga menilai fasilitas pelayanan memberikan kenyamanan selama menunggu dan mengikuti proses pelayanan.

Selain sarana dan prasarana, penampilan petugas menjadi bagian penting dari bukti fisik pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas menggunakan pakaian dinas sesuai ketentuan sehingga memberikan kesan rapi dan profesional. Temuan tersebut sesuai dengan dimensi tangibles dalam SERVQUAL yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan penampilan pegawai. Dengan demikian, kondisi fisik pelayanan telah menjadi salah satu faktor yang mendukung pandangan masyarakat terhahadap pelayanan prima yang diberikan petugas.

2. *Reliability* (keandalan)

Pada dimensi reliability, proses pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

SOP yang berlaku. Informan pengguna layanan menyampaikan bahwa alur pelayanan, persyaratan, dan prosedur dijelaskan secara cukup jelas. Pihak DPMPTSP juga menyatakan bahwa pegawai mendapatkan arahan melalui rapat rutin dan pelatihan, termasuk pembaruan regulasi perizinan.

Pihak instansi menjelaskan bahwa apabila petugas berhalangan hadir, terdapat petugas piket yang dapat menggantikan. Namun, hasil pembahasan menunjukkan bahwa sistem kehadiran dan backup masih perlu diperkuat agar tidak terjadi kekosongan loket yang berpotensi menyebabkan masyarakat menunggu lebih lama.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa reliability tidak hanya kesesuaian pelayanan terhadap SOP, tetapi juga kemampuan instansi menjaga proses pelayanan. Oleh karena itu, pembagian tugas yang jelas, disiplin kehadiran, dan sistem pengganti yang konsisten menjadi hal penting untuk pelaksanaan pelayanan prima.

3. *Responsiveness* (ketanggapan

Responsiveness pada pelayanan tatap muka sudah cukup baik. Petugas bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dan memberikan pendampingan dalam penggunaan sistem pelayanan seperti OSS dan SIMPEL. Masyarakat pengguna layanan juga menyampaikan bahwa petugas memberikan pengarahan dan penjelasan ketika mengalami kendala dalam proses pelayanan.

Namun, terdapat kesenjangan antara pelayanan tatap muka dan pelayanan melalui media daring. Beberapa informan menyampaikan bahwa respons pertanyaan melalui WhatsApp berlangsung cukup lama, terutama ketika masyarakat melakukan pertanyaan lanjutan. Pihak DPMPTSP menyebutkan adanya standar respons pengaduan, yaitu sekitar 30 menit setelah aduan diterima, tetapi pengalaman pengguna menunjukkan bahwa

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

pelaksanaannya belum selalu dirasakan optimal.

Kondisi tersebut menjadi salah satu temuan penting penelitian karena perkembangan layanan digital menuntut respons yang cepat dan konsisten pada. Peningkatan petugas layanan digital, pengaturan pembagian tugas, serta penguatan standar waktu respons dapat menjadi langkah perbaikan agar kualitas pelayanan daring sejalan dengan pelayanan tatap muka.

4. *Assurance* (jaminan)

Pada dimensi ini menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur dan persyaratan perizinan. Pegawai memperoleh pelatihan serta sosialisasi regulasi terbaru sehingga dapat memberikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat pengguna layanan juga menilai petugas cukup profesional, mampu menjelaskan prosedur, dan membantu sampai pengguna memahami langkah yang harus dilakukan.

Informan pengguna layanan menyampaikan bahwa dokumen yang dibutuhkan dapat diselesaikan sesuai waktu pelayanan yang diterima. Informan juga tidak menemukan pungutan liar selama proses pelayanan. Pihak instansi menjelaskan bahwa apabila suatu layanan memiliki biaya administrasi, informasi biaya disampaikan di awal sesuai ketentuan.

Meskipun demikian, hasil penelitian masih menemukan keluhan mengenai sikap kurang ramah dari sebagian petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis belum selalu diikuti kemampuan komunikasi interpersonal. Karena itu, pelatihan komunikasi publik dan etika pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan.

5. *Empathy* (empati)

Petugas secara umum telah menunjukkan perhatian kepada masyarakat. Penerapan senyum, sapa, salam, komunikasi yang sopan, serta kesediaan membantu pengguna layanan telah

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

ditemukan dalam proses pelayanan. Masyarakat pengguna layanan menyampaikan bahwa petugas cukup ramah, sabar, dan bersedia memberikan penjelasan ketika pengguna mengalami kesulitan.

Namun, penerapan service excellent masih perlu dijaga agar konsisten pada setiap petugas dan setiap situasi pelayanan. Pengguna layanan memiliki tingkat pemahaman yang berbeda terhadap sistem digital dan prosedur perizinan. Karena itu, petugas perlu memberikan pendampingan secara sabar dan komunikatif, terutama kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan OSS atau SIMPEL.

Temuan ini menunjukkan bahwa empati tidak hanya melalui keramahan, tetapi juga melalui kemampuan memahami kebutuhan dan kondisi pengguna layanan. Konsistensi penerapan 3S (senyum, sapa, salam), kesediaan mendengarkan, serta kemampuan menyesuaikan cara menjelaskan informasi menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, wawancara, dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat penerapan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Kabupaten Karanganyar.

1. Faktor Pendukung

a) Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap.
b) Penggunaan sistem pelayanan berbasis digital melalui OSS dan SIMPEL.
c) Adanya standar operasional (SOP) pelayanan yang jelas.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

d) Komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat.
e) Dukungan regulasi pemerintah daerah.

2. Faktor Penghanbat

a) Belum optimalnya kemampuan komunikasi sebagian petugas
b) Lambatnya respons pelayanan melalui media daring
c) Lemahnya manajemen kehadiran petugas dan sistem backup
d) Perlunya peningkatan kompetensi pelayanan prima melalui pelatihan service excellent pada petugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah djelaskan terkait kualitas pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar maka:

A. Kualitas Pelayanan Prima DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

1. Pada dimensi *tangibles*, fasilitas pelayanan sudah memadai, lengkap, nyaman, dan mampu mendukung proses pelayanan, serta penampilan pegawai yang rapi dan profesional.
2. Pada dimensi *reliability*, petugas telah melaksanakan pelayanan sesuai SOP dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan.
3. Pada dimensi *responsiveness*, petugas cukup tanggap dalam pelayanan langsung, tetapi respons pelayanan melalui media daring masih belum optimal.
4. Pada dimensi *assurance*, petugas mampu memberikan kepastian pelayanan, informasi yang jelas, serta pelayanan yang transparan sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

5. Pada dimensi *empathy*, petugas telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan menghargai masyarakat.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

1. Faktor-Faktor Pendukung

a) Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap.
b) Penggunaan sistem pelayanan berbasis digital melalui OSS dan SIMPEL.
c) Adanya standar operasional (SOP) pelayanan yang jelas.
d) Komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat.
e) Dukungan regulasi pemerintah daerah.

2. Faktor-Faktor Penghambat

a) Belum optimalnya kemampuan komunikasi sebagian petugas
b) Lambatnya respons pelayanan melalui media daring
c) Lemahnya manajemen kehadiran petugas dan sistem backup
d) Perlunya peningkatan kompetensi pelayanan prima melalui pelatihan service excellent pada petugas.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar, maka penulis memberikan beberapa saran terkait pelayanan yang diberikan, yaitu:

1. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dapat dapat membentuk tim admin untuk media daring, agar dapat memberikan respons cepat terhadap konsultasi dan pengaduan masyarakat.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar perlu meningkatkan kompetensi dan

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

profesionalisme pegawai melalui pelatihan *service excellent* dan pelatihan terkait kemampuan teknis petugas, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal.

3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar perlu adanya jadwal piket untuk petugas loket dan diberi cadangan sehingga saat salah satu petugas loket tidak ada maka ada petugas loket yang *standby* sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan optimal.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar tetap mempertahankan kualitas sarana dan prasarana yang telah tersedia melalui perawatan rutin. Mempertahankan kuliatas pelayanan dengan adanya evaluasi terhadap pelayanan yang terlaksana secara berkala agar kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Moenir. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.

Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta. : karangan Sutisna.

Sadu Wasistiono, 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode penelitian survei*. LP3ES.

Singarimbun, M., & Effendi, S. (2001). *Metode penelitian survei*. LP3ES.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Jurnal dan Karya Ilmiah

Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, *6*(2), 103-113.

Anggraeni, S. I., Juwandi, R., & Nida, Q. (2022). PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PANDEGLANG. *Jurnal Kewarganegaraan*, *6*(1), 15-27. https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.1974

Askani, A., Supawanhar, S., & Pratama, A. A. (2023). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). *Journal of Governance and Public Administration*, *1*(1), 19-39.

Gumilar, A. B., Yudiardi, D., & Nurbudiwati, N. (2023). ANALISIS FAKTOR PELAYANAN PRIMA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN GARUT. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, *14*(2), 1-11.

Junaidi, J. (2019). Peran Aparatur Sipil Negara Melalui Pelayanan Prima. *Diklat Review: Jurnal manajemen pendidikan dan pelatihan*, *3*(1), 11-24.

Khasanah, L. I., Haryanto, A. T., & Suranto, J. (2023). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Di Mal Pelayanan Publik Karanganyar: Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. *Solidaritas*, *7*(1).

Maturbongs, Y. (2016). *Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY* [Tesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. e-Journal Atma Jaya Yogyakarta.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

https://e-journal.uajy.ac.id/11235/3/2MIH02374.pdf

Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public service quality dan customer satisfaction: Mengekplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, *9*(2), 167-174.

Palupi, R., Nurdiansyah, F., Aini, M., Aziza, L., Asmarani, S., & Nugraha, J. (2025). Analisis Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa: Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, *5*(1), 13-13.

Parasuraman, A., 1988, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research, Journal of Marketing, Vol.49

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, *12*(1), 1-11.

Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, *3*(1), 40-54.

Simamora, A. (2014). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence). *Media Pustakawan*, *21*(3 & 4), 27-33.

Wahyudi, E. T., Pramono, J., & Kusuma, P. (2024). Penerapan Budaya Kerja Semanak dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, *1*(4), 2331-2341.

Wahyudi, H. P. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purworejo* [Skripsi, Universitas Tidar]. Repositori Mahasiswa Untidar. https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=16399

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

Undang-Undang

Bupati Karanganyar. (2022). Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 51 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2022 Nomor 51.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. (2022). Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Informasi Publik (SK SOP No. 067.92). DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

Pemerintah Kabupaten Karanganyar. (2016). Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 6.

Republik Indonesia. (2002). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Lembaran Negara RI Tahun 2002 Nomor 134. Jakarta.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Lembaran Negara RI Tahun 2021 Nomor 26. Jakarta.

Media Online

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. (2022, November 02). *SOP pelayanan informasi publik (SK SOP 067.92)*. OPEN DATA: https://opendata.karanganyarkab.go.id diakses pada tanggal 02 Juli 2026 pukul 05.00 WIB

Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. (2022, November 3). *Teori Pelayanan Publik*. https://dindik.banyumaskab.go.id/page/43847/teori-pelayanan-publik

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

Direktorat Jenderal Pajak. (2022, Maret 16). *Mal Pelayanan Publik Karanganyar Diresmikan, Jadi ke-53 di Indonesia*. Diakses dari https://pajak.go.id/id/berita/mal-pelayanan-publik-karanganyar-diresmikan-jadi-ke-53-di-indonesia

https://dpmptsp.karanganyarkab.go.id/ppid/informasi-berkala/

Humas MENPANRB. (2022, 15 Maret). *Karanganyar Siap Hadirkan MPP ke-10 di Jawa Tengah*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. https://menpan.go.id/site/berita-terkini/karanganyar-siap-hadirkan-mpp-ke-10-di-jawa-tengah

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar. (2024). *Statistik pemohon layanan MPP Kabupaten Karanganyar*. https://www.instagram.com/p/DE0_vIqSgEG/

Putra, M. B. (2020, November 29). *Mengenal Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik/1000

Riadi, M. (2021, September 14). *Kualitas Pelayanan Publik*. KajianPustaka.com. https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html

Siregar, M. H. (2022, Maret 11). *Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara - Kementerian Keuangan Republik Indonesia. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/mengenal-lebih-dekat-kebutuhan-pengguna-layanan.html