

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN NON USAHA MELALUI SISTEM
PELAYANAN ELEKTRONIK (SIMPEL) PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGANYAR**

**QUALITY OF NON-BUSINESS LICENSE SERVICES THROUGH ELECTRONIC
SERVICE SYSTEM (SIMPEL) AT THE INVESTMENT AND ONE-STOP
INTEGRATED SERVICES AGENCY OF KARANGANYAR DISTRICT**

Nanda Prasetiawan , Dra. Damayanti Suhita, M.Si, Riska Wirawan S.Sos, M.Si

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Nandoonanda@gmail.com

Abstrak

Kabupaten Karanganyar menyelenggarakan tanggung jawab atas Pelayanan terpadu yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Layanan tersebut adalah pelayanan perizinan non usaha berbasis digital yang diberi nama SIMPEL (Sistem Pelayanan Elektronik). Secara praktis, masyarakat yang melakukan pengurusan kebutuhan pelayanan semuanya dilakukan melalui sistem pelayanan elektronik tersebut. Melalui sistem pelayanan SIMPEL, semua pengurusan izin non usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Perizinan Non Usaha Melalui Aplikasi Simpel Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dnegan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)) Model tersebut menyebutkan bahwa keberhasilan kualitas pelayanan ditentukan oleh 5 indikator sebagai tolok ukur dalam mengukur kualitas pelayanan, indikator tersebut adalah tangible, reliability, responsivitas, assurance, empathy. Pada hasil penelitian variabel tangible (bukti fisik) berdasarkan informasi yang di gunakan dalam mengurus perizinan sudah cukup mudah, peneliti juga menemukan kemudahan akses informasi yang tersedia di web SIMPEL sudah di katakan baik. Pada variabel Reliability (kehandalan) pegawai sudah mengikuti SOP sebagai pedoman kerja, dan memahami informasi-informasi apa yang akan disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, Pada variabel Responsivines (daya tanggap) pegawai melayani pengguna layanan dengan cepat dan merespon setiap pengguna layanan online maupun layanan offline. Pada Variabel Assurance (jaminan) sudah dapat dikatakan baik pada indikator jaminan biaya dan keamanan serta pegawainya bersikap sopan, santun dan ramah.

Pada indikator Emphaty (empati) dalam mementingkan kepentingan pengguna layanan sudah dikatakan cukup baik dan dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan informan yang peneliti wawancarai dilapangan. Informan menyatakan puas terhadap pelayanan dalam indikator ini. Dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang peneliti lakukan sudah berjalan dengan baik. Selain itu, direkomendasikan kepada DPMPTSP Karanganyar agar lebih memaksimalkan kinerja para Pegawai dan menyempurnakan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP serta tujuan dari DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, perizinan, Aplikasi SIMPEL, Karanganyar

Abstrack

Karanganyar Regency carries out integrated service policy responsibilities organized by the One Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP). This service is a digital-based non-business licensing service called SIMPEL (Electronic Service System). Practically, people manage their service needs all through an electronic service system. Through the SIMPEL service system, all non-business licensing arrangements can be carried out more easily, quickly, precisely and efficiently. The type of research used is descriptive qualitative. This research aims to describe the quality of non-business licensing services through a simple application at the Karanganyar Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service using the theory of Zeithaml, Parasuraman, Berry (in Hardiansyah (2011:41)). This model states that the success of service quality is determined by 5 indicators which serve as benchmarks for measuring service quality, these indicators are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In the results of research on real variables (physical evidence) based on the information used in obtaining permits which is quite easy, researchers also found that the ease of access to information available on the SIMPEL website is said to be good. In the Reliability variable, employees have followed the SOP as a work guide, and understand what information will be conveyed by the public as service users. In the Responsiveness variable, employees serve service users quickly and respond to every online and online service user. offline. In the Assurance variable, it can be said that the cost indicators and security guarantees are good and the employees are polite, courteous and friendly. The Emphaty indicator in prioritizing the interests of service users is said to be quite good, as can be seen from the statements of informants interviewed by researchers in the field. Informants expressed satisfaction with the service on this indicator. It can be concluded that all indicators carried out by researchers have worked well. Apart from that, it is recommended to DPMPTSP Karanganyar to further maximize employee performance and improve services that are already running well in accordance with the SOP and objectives of DPMPTSP Karanganyar Regency.

Keywords: Service quality, Licensing, SIMPEL Implementation

PENDAHULUAN

Perkembangan *Information and Communications Technology* di Indonesia menjadi solusi pemberian layanan informasi dan data dapat terintegrasi, salah satunya adalah melalui Mall Pelayanan Publik yang berada dibawah naungan DPMPTSP .

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan mall Pelayanan Publik, yang diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Tjahjoe Kumolo Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karanganyar meresmikan pada rabu 16 maret 2022 sebagai MPP ke-53 di Indonesia dan ke-10 yang berdiri di Provinsi Jawa Tengah.

Mal Pelayanan Publik melayani 197 jenis layanan perizinan dari 24 instansi yang tergabung di dalamnya. (Data Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Karanganyar, 2023). Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang sudah mulai menerapkan layanan berbasis aplikasi pada pengurusan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan menjadi satu dengan Mall Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi ini sesuai dengan peraturan Bupati Karanganyar Nomor 85 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan SK Kepala DPMPTSP Nomor 067/369 DPMPTSP Tahun 2020 tentang Penggunaan Aplikasi SIMPEL dengan diberlakukannya Peraturan Bupati ini masyarakat semakin mudah melakukan perizinan melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL).

SIMPEL merupakan pengembangan

dari (SIMTAP) yang digunakan untuk mencari perizinan Non usaha, Penggunaan sistem manajemen satu atap (SIMTAP) ini masih dilakukan secara offline sehingga pelayanan membutuhkan waktu dan tenaga yang relatif lama sehingga kurang akurat dan transparan dalam melayani kebutuhan masyarakat selain itu penggunaan (SIMTAP) harus dilakukan dengan datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. Masyarakat yang akan mengurus perizinan non usaha harus bolak-balik dan membutuhkan berkas ganda dalam pengurusannya.

Hal ini tentu saja kurang efisien dan relatif bagi masyarakat sehingga masih belum terpenuhi indeks angka kepuasan pelayanan melalui sistem manajemen satu atap (SIMTAP) di Karanganyar demi memastikan terciptanya pelayanan publik yang benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberi kemudahan dalam akses dan proses mendapatkannya maka diperlukan perbaikan perbaikan dan penciptaan inovasi sebagai solusi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas .

Departemen Dalam Negeri pada tahun 2006 menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri/Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu, daerah yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya izin, dilaksanakan secara terpadu dalam satu tempat. Peningkatan kualitas layanan menjadi aspek penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan dalam menciptakan daya saing dan menin

gkatkan efektivitas organisasi serta berkorelasi terhadap pemenuhan pelayanan publik sehingga dapat menunjang pencapaian tujuan pelayanan.

SIMPEL merupakan inovasi pelayanan perizinan non usaha yang dibentuk oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu masa jabatan timotius Suryadi, S.Sos., M.Si pada tahun 2020 yang dapat diakses melalui website <https://:Simpel.karanganyarkab.go.id> secara mandiri. Keterbaruan aplikasi ini untuk mengintegrasikan semua layanan perizinan yang melibatkan semua instansi pemberi layanan di Karanganyar dalam 1 (satu) platform aplikasi dengan standar operasional yang jelas dan akuntabel.

Munculnya inovasi perizinan non usaha melalui sistem elektronik (SIMPEL) didasari karena adanya keluhan masyarakat mengenai praktik calo dan pungli serta lama proses perizinan lebih dari 9 hari, yang berdampak pada kualitas layanan perizinan, tercermin dari Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84% dan 1.525 izin yang dikeluarkan pada tahun 2020 hal ini sesuai dengan data yang dipublish pada sosial media instagram (<https://:instagramdpmptspkaranganyarkab.go.id>).

Aplikasi (SIMPEL) dibuat untuk menjawab kebutuhan pelayanan perizinan non berusaha di Karanganyar secara online serta memperbaiki platform aplikasi sebelumnya dengan mengintegrasikannya semua layanan perizinan dalam 1 (satu) platform aplikasi dengan standar operasional yang jelas dan akuntabel.

Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan transparan dengan layanan izin satu hari jadi (*One Day Service*) dengan demikian kemudahan proses perizinan dapat meningkatkan minat investasi dan kegiatan berusaha masyarakat di Kabupaten Karanganyar.

Pengembangan inovasi layanan sebagai respon adaptif terhadap perubahan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin tidak terbatas. Kebaruan layanan aplikasi SIMPEL ini adalah mengintegrasikan layanan perizinan 9 organisasi perangkat daerah dalam satu aplikasi perizinan. Pemohon membuat akun dan mengajukan permohonan izin online melalui website <https://simpl.karanganyarkab.go.id> untuk mendapatkan layanan perizinan.

Pelaksanaan inovasi sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) telah membawa kemanfaatan berupa penambahan layanan 49 izin online yang dapat diakses masyarakat dengan adanya layanan terintegrasi di Karanganyar mempermudah Instansi pemberi layanan perizinan melayani masyarakat mewujudkan Sistem Birokrasi Tematik yang berdampak bagi peningkatan investasi dan E government. Kemudahan dan kepastian pengurusan perizinan memberikan peningkatan minat orang berusaha di Kabupaten Karanganyar.

Hal ini tentunya membantu pencapaian target capaian indeks kepuasan masyarakat tahun 2022 yang berhasil meningkat sebesar 86,125 perizinan melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) dengan nilai prosedur pelayanan sebesar 3,359 dan bermutu baik (<http://:simpl.karanganyarkab.go.id>) sehingga dengan terciptanya aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, melayani dengan ramah, tepat, dan cepat, juga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan, memudahkan dalam pelayanan dan sesuai dengan perkembangan teknologi, namun pada faktanya pembelajaran pelayanan SIMPEL sebagai aplikasi pemberi layanan perizinan non usaha masih terdapat kekurangan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, ditemukan bahwa adanya beberapa persoalan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi. Kurangnya Pemahaman mas

parakat dalam menggunakan layanan berbasis aplikasi

Sehingga hal ini mengakibatkan tingkat adopsi yang rendah dan penggunaan yang tidak efektif Pelayanan menjadi key strategic bagi organisasi untuk tetap bertahan ditengah perubahan zaman maka dari itu, kualitas pelayanan berkorelasi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai wujud dari pelayanan publik. Dengan hal ini menjadi alasan peneliti untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan non usaha melalui SIMPEL pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

Untuk itu peneliti tertarik mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Perizinan non usaha melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar”** .

METODE PENELITIAN

Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)) Model tersebut menyebutkan bahwa keberhasilan kualitas pelayanan ditentukan oleh 5 indikator sebagai tolok ukur dalam mengukur kualitas pelayanan diantaranya :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
Fasilitas yang ada pada pelayanan dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)
Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. *Responsivitas* (Ketanggapan)
Keinginan para staf untuk membantu para penerima layanan dengan tanggap
4. *Assurance* (Jaminan)
Mencakup pengetahuan, sopan, santun dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pengguna layanan.
5. *Empathy* (Empati)
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan.

Sebagaimana yang sudah kita cermati bahwa dari beberapa teori terkait tentang indikator kualitas pelayanan publik, ada beberapa indikator yang bervariasi. Dari beberapa indikator diatas dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu indikator yang berorientasi pada hasil dan berorientasi pada proses. Adapun indikator yang berorientasi pada hasil adalah produktivitas, efektivitas, kepuasan, efisiensi

Sedangkan indikator yang berorientasi pada proses yang dianalisis oleh Ratminto dan AS Winarsih (2005:178) adalah *responsiveness, responabilitas, akuntabilitas, kelangsungan hidup, keadaptasian dan empati*.

Objek dari penelitian adalah Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Karanganyar teknik penentuan informan Snowball Sampling, yaitu kepala dinas penanaman modal dan

pelayanan terpadu satu pintu kabupaten karanganyar, koordinator perizina Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten karanganyar perizinan, penata muda perizinan, pengelola perizinan, pegawai front office masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan non usaha melalui aplikasi SIMPEL.

Jenis data dalam penelitian adalah menggunakan data deskriptif kualitatif dan menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

HASIL PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif kualitas pelayanan perizinan non usaha melalui aplikasi SIMPEL pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan dari hasil Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran. Indikator yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian adalah indikator yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)) Bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

Indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeitham, Parasuraman dan Berry (dalam buku Ratminto

dan AS Winarsih (2005:175)) dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan perizinan non usaha melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten karanganyar dalam memberikan pelayanannya.

1. Tangible (bukti fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik perizinan non usaha aplikasi SIMPEL pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar yang berkualitas maka perubahan yang mengarah pada kepuasan masyarakat pada penelitian ini, dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator, yaitu : penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, sarana prasarana operasional pendukung pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPEL, fasilitas tempat, kedisiplinan pegawai, pendampingan khusus kepada masyarakat, pemenuhan persyaratan dan kemudahan proses layanan terkait perizinan non usaha melalui aplikasi SIMPEL.

Terkait dengan Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat pada indikator fasilitas dan kenyamanan tempat sudah berjalan dengan baik pemberian fasilitas kepada masyarakat dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat seperti ruang tunggu yang nyaman, adanya tempat bermain anak, loket pelayanan khusus wanita selanjutnya mengenai fasilitas operasional pendukung pemberian layanan perizinan non usaha melalui aplikasi SI

MPEL sudah dapat dikatakan baik, mengenai kedisiplinan pegawai sudah cukup bagus terlihat dari beberapa informan menyatakan bahwa kedisiplinan pegawai sesuai dengan ketetapan jam kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

Selanjutnya mengenai kemudahan proses pelayanan pada dimensi ini kemudahan layanan melalui aplikasi SIMPEL dinilai hanya dapat dirasakan oleh kelompok milenial dan dari kelima informan salah satu informan menyatakan bahwa penggunaan layanan sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) secara online kurang dimengerti bagi orang tua sehingga mereka memilih untuk mengurus langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

Pada aspek persyaratan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPEL terkait dengan pemenuhan persyaratan bervariasi sesuai dengan jenis layanan izin pada dinas yang bersangkutan berdasarkan informasi yang digunakan dalam mengurus perizinan sudah cukup mudah, peneliti juga menemukan kemudahan akses informasi yang tersedia di web sistem pelayanan perizinan (SIMPEL) yang memberikan panduan mengenai persyaratan berkas sesuai dengan jenis layanan perizinan masing masing.

Berdasarkan Informasi yang peneliti dapatkan dari kelima informan tersebut menyatakan bahwa dalam melakukan pendampingan sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti terhadap beberapa narasumber, bahwa indikator tangible pada Dinas penanaman modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar di katakan baik sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia .

2. Reliability (kehandalan)

Salah satu wujud pelayanan yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat dimensi kehandalan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan.

Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Karanganyar diharapkan memiliki kehandalan, kemampuan serta pengetahuan dalam pekerjaannya sehingga proses memberikan pelayanan dapat menghasilkan output yang baik dan dapat memuaskan pengguna layanan.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan dari beberapa indikator-indikator seperti kejelasan informasi yang disampaikan, standar pelayanan, kemampuan pegawai dalam pemberian layanan. Pada pelaksanaannya indikator atau dimensi tersebut sudah cukup berjalan dengan baik.

Dilihat dari beberapa pernyataan-pernyataan informan yang peneliti wawancara dilapangan terkait pelayanan perizinan non usaha SIMPEL bahwa kejelasan informasi dari penyelenggara pelayanan kepada pengguna pelayanan sudah tercantum di website <https://simpekaranganyarkab.go.id>, sehingga masyarakat bisa mengakses apa yang dibutuhkan. Selanjutnya pada indikator kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sudah mengikuti SOP sebagai pedoman kerja, dan memahami informasi-informasi apa yang akan disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa indikator *Reliability* (kehandalan) dalam melakukan pelayanan yang baik sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar seperti yang dikemukakan oleh Zelitham, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)) bahwa kemampuan dan kehandaan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya, seperti kejelasan informan, standar pelayanan yang jelas dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPEL.

3. Responsiviness (daya tanggap)

Dimensi *responsiviness* merupakan indikator untuk menolong pengguna layanan yang memerlukan bantuan dalam menghadapi keluhan-keluhan pengguna layanan.

Dimensi ini, lebih mengarah pada indikator bagaimana kemampuan pegawai untuk cepat dan tanggap, apakah pegawai merespon segala keluhan-keluhan pengguna layanan. Jika pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Karanganyar melayani, merespon dengan baik dan cepat serta merespon keluhan-keluhan pengguna layanan, maka akan tercipta peningkatan mutu kualitas pelayanan perizinan melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) dengan baik.

Penilaian penilaian dari informan tentang kualitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPEL pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar pada dimensi *responsiviness* menggunakan indikator pegawai melayani pengguna layanan dengan cepat dan merespon setiap pengguna layanan online maupun layanan offline.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa respon pegawai sudah baik terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini perlu dilakukan pelayanan seperti yang dikatakan (Zelitham, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:4

1)) kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan para pengguna layanan, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

4. *Anssurance* (jaminan)

Dimensi *ansurance* yang harus dimiliki oleh pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dalam hal memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPEL harus memiliki pengetahuan dan mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Penilaian terhadap dimensi *ansurance* dalam penelitian ini mencakup indikator-indikator sebagai berikut: jaminan tepat waktu, jaminan kelengkapan dan biaya. Jaminan tepat waktu yang diberikan kepada pengguna layanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sudah tercatum pada SOP dalam melayani perizinan non usaha melalui SIMPEL pada awalnya selesai dalam pengerjaan 5-10 hari.

Namun pada implementasinya peneliti memperoleh pernyataan dari informan-informan yang peneliti wawancara, bahwa proses penyelesaian perizinan masih terdapat adanya kendala pada pemberian surat rekomendasi dari OPD teknis sehingga ketepatan waktu di nilai masih kurang.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat di Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sudah dapat dikatakan baik pada indikator jaminan biaya dan keamanan serta pegawainya bersikap sopan, santun dan ramah seperti yang dikemukakan Zelitham, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41))

5. *Emphaty* (empati)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh penyelenggara pelayanan di instansi pemerintah seperti Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dengan menjalin hubungan yang baik antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan agar terciptanya rasa empati dan rasa pengertian.

Pihak penyelenggara pelayanan yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar harus bisa memahami keluhan-keluhan dari pemohon. Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dituntut untuk memahami dan meningkatkan kesabaran dalam melayani para pengguna layanan. Penilaian dimensi *emphaty* mencakup indikator seperti kepedulian pegawai akan bentuk kepengurusan layanan, mementingkan kepentingan pengguna layanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator dalam kepedulian pegawai akan bentuk kepengurusan layanan pada pelayanan perizinan non usaha melalui aplikasi SIMPEL pada dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu kabupaten karanganyar

ganyar sudah dapat dikatakan dengan baik.

Hal ini dapat dilihat dari pendapat informan yang peneliti wawancara. Sedangkan indikator dalam mementingkan kepentingan pengguna layanan sudah dikatakan cukup baik dan dapat dilihat dari pernyataan pernyataan informan yang peneliti wawancara di lapangan. Informan menyatakan puas terhadap pelayanan dalam indikator ini pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar lebih mementingkan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi para pegawai.

Selanjutnya pada indikator sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. menurut informan yang peneliti wawancara bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik dan ramah menurut informan menyatakan bahwa pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar ketika melakukan pelayanan sudah sangat ramah dan sopan santun.

Dapat disimpulkan bahwa indikator sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan baik dalam memberikan pelayanan yang adil terhadap semua para pengguna layanan dan tidak membedakan (diskriminatif) ketika melayani para pengguna

layanan maka pegawai memberikan pelayanan yang bersikap baik.

Berdasarkan hasil observasi wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar bahwa pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tulus serta peduli terhadap para pengguna layanan seperti yang dikemukakan (Zelitham, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah(2011:41)) sikap tegas namun penuh perhatian pada penyelenggara pelayanan terhadap pengguna pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai kualitas pelayanan perizinan non usaha melalui sistem elektronik pelayanan (SIMPEL) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perizinan non usaha melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sudah dapat dikatakan baik. Ini dapat dilihat dari dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)) yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy .

1. Aspek Tangible,

berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan Perizinan non usaha melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar berberapa indikator seperti penampilan pegawai, fasilitas tempat, fasilitas operasional pendukung, kedisiplinan pegawai, dan kemuldaan proses pelayanan menjadi fokus utama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipandang dari fasilitas dan tingkat kenyamanan tempat, termasuk ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan loket khusus untuk wanita, yang telah berjalan dengan lancar. Fasilitas operasional yang mendukung layanan perizinan non-usaha melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) mendapat penilaian positif, dan tingkat kedisiplinan pegawai yang dianggap baik. Namun, kemudahan proses pelayanan hanya dapat dirasakan kelompok milenial yang cenderung merasakan kemudahan dalam proses pelayanan menggunakan aplikasi SIMPEL dari pada orang tua yang lebih suka berurusan langsung di kantor. Kepatuhan terhadap persyaratan perizinan bervariasi tergantung pada jenis layanan izin, dan secara umum dianggap mudah. Pendampingan layanan kepada masyarakat dinilai baik, dengan pegawai yang memberikan panduan serta bantuan dalam proses pengecekan berkas untuk penerbitan

izin secara keseluruhan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar berhasil menyajikan pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan prinsip umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEIP/M.PAN/7/2003

2. Aspek Reability

dapat di lihat bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sebagai penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal utama yang perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki pegawai maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat dan dan mudah.

3. Aspek Responsivines

Diketahui bahwa respon pegawai sudah baik terhadap keinginan masyarakat namun belum bisa dikatakan baik disebabkan pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Hal ini perlu dilakukan pelayanan seperti yang dikatakan Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)) kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan para pengguna layanan, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

4. Assurance

Dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dalam Perizinan Non Usaha Melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) sudah dapat dikatakan baik pada indikator jaminan biaya dan keamanan serta pegawainya bersikap sopan, santun dan ramah seperti yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)). Namun pada indikator ketepatan waktu masih ada beberapa informan yang menyatakan bahwa ketepatan waktu belum tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan perizinan non usaha yang diproses.

5. Empathy

Dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar bahwa pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tulus serta peduli terhadap para pengguna

layanan. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Hardiansyah (2011:41)) sikap tegas namun penuh perhatian pada penyelenggara pelayanan terhadap pengguna pelayanan. pegawai harus melakukan sikap adil dan tidak membedakan antar pengguna layanan.

REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti deskripsikan diatas, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi kepada Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten karanganyar untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan non usaha melalui sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik.

Hal tersebut dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum maksimal pada dimensi tangible (bukti fisik) dan assurance (jaminan). Rekomendasi peneliti sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Meskipun terdapat penilaian positif terhadap kemudahan proses layanan, peneliti menemukan bahwa implementasi kemudahan proses perizinan melalui aplikasi SIMPEL hanya memberikan dampak signifikan bagi kelompok mile

nial terkait dengan hal ini, peneliti merekomendasikan perbaikan melalui implementasi sistem perizinan online yang dapat diakses oleh semula kelompok usia.

Hal ini Penting untuk memastikan bahwa tata cara penggunaan *platform* tersebut mudah dipahami dan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Untuk mendukung adopsi teknologi ini secara merata, disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan atau panduan bagi masyarakat dari berbagai kelompok usia.

2. *Relability* (Kehandalan)

Meskipun adanya tanggapan yang positif dari masyarakat, langkah penting selanjutnya adalah melakukan upaya terus menerus dalam meningkatkan kesederhanaan dan *aksesibilitas* persyaratan pengajuan perizinan non usaha melalui aplikasi SIMPEL.

Hal ini diperlukan agar layanan tersebut dapat benar-benar efektif dan dapat diakses oleh semula kalangan dengan melakukan perbaikan ini secara berkelanjutan, inovasi perizinan SIMPEL akan semakin dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses pengajuan perizinan.

3. *Responsivines* (Daya Tanggap)

Meskipun aspek *Responsivines* (Daya Tanggap) pegawai mendapat penilaian positif dari masyarakat, pentingnya meningkatkan *responsivitas* dari pihak pegawai tetap menjadi fokus dalam meningkatkan kualitas layanan. *Responsivitas* tidak hanya mencakup kemampuan sistem untuk merespon dengan cepat terhadap *interaksi* pengguna, tetapi juga melibatkan respon yang cepat dan efektif dari pihak pegawai terhadap permohonan atau pertanyaan pengguna.

4. *Anssurance* (Jaminan)

Walaupun aspek jaminan dinilai sudah memadai, namun terdapat keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan. Informasi ini diperoleh melalui wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan di lapangan, khususnya terkait dengan jaminan tepat waktu. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) menetapkan batas waktu pengerjaan atau penyelesaian dokumen dalam rentang 5 - 10 hari, terkadang waktu tersebut tidak sesuai dengan perkiraan yang telah ditentukan.

Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan dengan mengidentifikasi dan peningkatan terhadap hambatan atau penyederhaan prosedur dalam proses pemberian rekomendasi upaya penyederhanaan prosedur diharapkan dapat

mempercepat alur kerja dan secara substansial meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal jaminan tepat waktu kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

6. Empaty (Empati)

Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan tambahan tentang pentingnya empati dalam pelayanan publik, simulasi situasi, atau diskusi kelompok untuk berbagi pengalaman. Dengan demikian, upaya dalam mengembangkan perasaan empati pada pegawai dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

Buku :

Budiardjo, Miriam (2008). Dasar-dasar Ilmu Politik. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ermaya Suradinata, Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.

Kementerian Investment/BKPM. (2017). Ease of Doing Business di Indonesia Terus Membaik. Indonesia Investment Coordinating Board.

Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Poltak Sinambela dan Sarton Sinambela. 2019. Manajemen Kinerja Pengelolaan Pengukuran, dan Implikasi Kinerja. Depok: RajaGratindo Persada.

Riyaas Rasyid, Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan, 2002, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widia.

Rizal, dkk. 2018. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. STISIP Muhammadiyah Rappang

Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Suhono Harso dkk (2016). Pengenalan Dan Pengembangan Smart City berbasis aplikasi. Geomedia Volume 14 Nomer 1, Hal 65-75

Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.

Wikipedia. (2022, Juli Sabtu). Diambil kembali dari Indeks Kemudahan Berbisnis: https://id.wikipedia.org/wiki/Indeks_Kemudahan_Berbisnis

Sumber Jurnal:

Administrasi Publik Vol. XVII, (2021), 283-304
Inovasi Pelayanan Publik- Makasar : LAN RI, 2021. - Vol. XVII.

Sabino Mariano. “ Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo”. Jurnal Magister Kebijakan Publik Universitas Airlangga Surabaya

Hariani, D. (2018). *Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang*. Jurusan Departemen Administrasi Publik Fakultas FISIP Universitas Diponegoro Semarang

Hendryady, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji

Kristanto, Y. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government*. Jurusan Departemen Administrasi Publik Fakultas FISIP Universitas Diponegoro Semarang

Kartika,F. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Negeri Surabaya

Nurjasman, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) dikota kediri*. Jurusan Ilmu Pemerintah FISIP Universitas Muhammadiyah Malang

Sumber Website

Afridha Dhea (2019) *Inovasi pelayanan perizinan (Studi pada inovasi sistem perizinan dalam jaringan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Purworejo)* [Report]. - surakarta : [https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/73456/Inovasi-pelayanan-perizinan-Studi-pada-inovasi-sistem-perizinan-dalam-jaringan-di dpmpptsp-kabupaten-Purworejo](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/73456/Inovasi-pelayanan-perizinan-Studi-pada-inovasi-sistem-perizinan-dalam-jaringan-di-dpmpptsp-kabupaten-Purworejo), 2019.(Diakses Pada 08 Oktober 2023)

DPMPPTSP Keputusan Kepala DPMPPTSP Kab. Karanganyar Nomor 067/369 DPMPPTSP Tahun 2020 [Online]// Open Data Government Karanganyar. - October 2022. - <https://drive.google.com/file/d/150bpS6oEQmKsFTPEFSDBrqtLiyKYaQc/view>. (Diakses pada 08 oktober 2023)

Handayani putri (2022) *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo*

KotaTanjungpinang:http://inovasi.pelayananpublik/180563201007Ilmu20Adm20Negara_2020. (Diakses pada 08 Oktober 2023)

Sumber Peraturan Bupati

Perbup nomor 85 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan perizinan terpadu satu pintu

Perbub nomor 87 tahun 2022 tentang satandar oprasipnal prosedur pelayanan perizinan usaha non usaha .

Perbup Nomor 9 tahun 2023 tentang wewenang penyelenggaraan perizinan Usaha dan Non usaha Dinas Penanaman Modal Terpadu satu Pintu Kabupaten Karanganyar