

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI
MAL PELAYANAN PUBLIK KARANGANYAR**

***THE EFFECTIVENESS OF BUSINESS LICENSING SERVICES IN THE
KARANGANYAR PUBLIC SERVICES MALL***

Oleh :

Lulu In Khasanah¹ , Dr. Aris Tri Haryanto, M. Si² , Drs Joko Suranto, M. Si³

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

luluinkhasanah14@gmail.com, aristh68@gmail.com,
jokosuranto052@gmail.com

Abstrak

Pelayanan perizinan berusaha merupakan salah satu dari berbagai jenis pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Karanganyar di bawah tanggung jawab dari Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. Dengan adanya pelayanan perizinan berusaha ini dimaksudkan agar masyarakat dapat memperoleh legalitas hukum atas usaha yang akan dimulai ataupun sudah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini menggunakan 4(empat) indikator menurut fandy Tjiptono (2017:200) yaitu (1) ketepatan waktu pelayanan (2) Akurasi pelayanan (3) Kesopanan dan keramahan pelayanan (4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian Dan Kesejahteraan Rakyat, Pegawai Pelayanan Perizinan Berusaha dan masyarakat pengguna pelayanan di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. Teknik analisis data menggunakan langkah analisis sesuai dengan teori Miles, Huberman dan saldana (2014: 14) yaitu: kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan Berusaha Di Mal pelayanan Publik Karanganyar telah dilaksanakan secara efektif. Namun masih ada yang dirasa kurang efektif dari ketetapan waktu tunggu dan kurangnya pegawai di mal pelayanan publik Karanganyar. Peneliti memberikan saran supaya mengoptimalkan waktu tunggu dan adanya bimbingan teknis secara rutin mengenai OSS.

Kata Kunci : Efektivitas, Ketepatan, Akurasi, Keramahan, Kemudahan

Abstrak

The business licensing service is one of the various types of services available at the Karanganyar Public Service Mall under the responsibility of the Office of Capital Provision and One-Stop Integrated Services, Karanganyar Regency. The existence of business service licensing is intended so that the community can obtain legality for businesses that will be started or have already been carried out. This study aims to analyze the effectiveness of business licensing services at the Karanganyar Public Service Mall. Measuring effectiveness in this study uses 4 (four) indicators according to Fandy Tjiptono (2017: 200), namely (1) timeliness of service (2) Service accuracy (3) Politeness and ease of service (4) Ease of getting service. This study uses a descriptive, qualitative, and qualitative method. Data collection techniques; namely observation; and in-depth interviews. The informants in this study consisted of the Head of the Licensing Service for the Economy and People's Welfare, Business Licensing Service Employees and service users at the Karanganyar Public Service Mall. Technique analysis data use the analysis steps are in accordance with the theory of Miles, Huberman and Saldana (2014: 14), namely: data condensation (data compaction), data presentation (data appearance), and drawing conclusions or verification (conclusion and verification). The results of this study indicate that the effectiveness of business licensing services at the Karanganyar Public Service Mall has been carried out effectively. However, there are still things that are felt to be less effective than the strict waiting time and shortage of staff at the Karanganyar Public Service Mall. Researchers suggest optimizing waiting times and regular technical guidance regarding OSS

keywords : *Effectiveness, Accuracy, Accuracy, Friendliness, Convenienc*

PENDAHULUAN

Pada era modern yang penuh tantangan serta peluang ini pemerintah pusat dan daerah menyadari bahwa perlu adanya pembenahan dalam proses pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara efektif, efisien dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik yang prima dapat menjadi celah terciptanya

good governance. Pelayanan yang dilaksanakan dengan kebutuhan dasar bagi masyarakat tidak boleh terdapat unsur diskriminasi, berbelit, lama dan tanpa adanya kepastian waktu dalam proses pelayanannya. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah membuat suatu inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu membangun sistem Mal

Pelayanan Publik. Inovasi ini dimaksudkan untuk menyajikan posisi administrasi publik yang dapat dijangkau secara efektif oleh daerah setempat. Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik ini didasari oleh Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 71 Tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik. Maka dari itu pemerintah Karanganyar menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) mulai beroperasi dari tanggal 28 Desember 2021.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memberikan pelayanan perizinan berusaha untuk masyarakat pelaku usaha. Hal ini dirasa penting dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat ingin memulai atau menjalankan usahanya. Pertama pelaku usaha memperoleh jaminan perlindungan hukum sehingga dapat menjalankan operasional bisnisnya secara aman dan nyaman tanpa perlu khawatir berbagai ancaman yang sering usaha yang tidak memiliki izin usaha seperti penertiban maupun pembongkaran.

Kedua, dapat mempermudah dalam pengembangan usaha. Jika pelaku usaha sudah memiliki izin usaha dapat bekerja sama dengan perusahaan lain dan bekerja

dengan komoditas dan impor barang. Ketiga, mendapatkan akomodasi bagi pelaku bisnis dalam memperoleh aset dari bank. Keempat, mereka akan mendapatkan bantuan dari otoritas publik melalui beberapa program bantuan untuk penghibur usaha swasta untuk menyambut mereka untuk mengembangkan produk dan bisnis.

Dalam mewujudkan *good governance* maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengimplementasikan E-government melalui *Online Single Submission (OSS)*. Online single submission (OSS) sendiri diartikan sebagai izin berbadan hukum untuk beroperasi secara elektronik dan digunakan untuk usaha kecil, menengah dan menengah (UMKM), organisasi besar, organisasi individu dan substansi yang ditetapkan kemudian atau sebelum kehadiran OSS, organisasi yang modalnya berasal dari dalam negara atau di mana ada modal dari pendukung keuangan asing. Untuk spesialis pebisnis yang sedang memulai atau telah menjalankan kegiatan usahanya bisa mengurus perizinan melalui online single submission ini yang dimana dinilai sesuai dengan tingkat resiko kegiatan usaha sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis

Resiko, penempatan KBLI yang berbasis pada resiko yang dibagi atas empat tingkatan resiko yaitu; (1) kegiatan usaha dengan resiko rendah, (2) Kegiatan usaha dengan resiko menengah rendah, (3) kegiatan usaha dengan resiko menengah tinggi, (4) kegiatan usaha dengan resiko tinggi.

Namun, masyarakat berpendapat bahwa pelaksanaan pengurusan perijinan secara online masih sering mengalami gangguan sehingga masyarakat setempat tidak dapat mengakses melalui web berbasis internet. Dengan begitu, diharapkan instansi yang terkait dengan perizinan dapat memperbaiki gangguan tersebut sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke instansi.

Efektivitas menunjukkan kemajuan sejauh apakah tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Sondang P. Siagian (2001:24) yang berpendapat efektivitas adalah penggunaan aset, kantor dan kerangka dalam jumlah tertentu yang sengaja diselesaikan terlebih dahulu untuk menghasilkan berbagai produk untuk penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan. Sedangkan Fandy Tjiptono (2017:200) menjelaskan efektivitas adalah kondisi unik yang terkait dengan barang, administrasi, individu, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui asumsi. Mengenai beberapa indikator yang dikemukakan

Fandy Tjiptono (2017: 200) sebagai indikator efektivitas pelayanan publik diantaranya adalah:

- a. Ketepatan waktu layanan, termasuk waktu pemrosesan, waktu tunggu
- b. Ketepatan pelayanan yakni layanan bebas kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, antara lain tersedianya banyak petugas yang melayani dan fasilitas penunjang seperti komputer.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Vina Savinatunazah, (2020) yang meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengurusan perizinan berbasis online secara keseluruhan belum berjalan dengan ideal mengingat program pengurusan perizinan berbasis online merupakan program pengembangan yang baru dilakukan di DPMPTSP, dapat terlihat dari 13 indikator standard pelayanan publik menurut Ridwan dan Sudrajat. Namun dalam penelitian untuk menentukan efektivitas pelayanan publik diukur menggunakan indikator yang

berbeda dari penelitian sebelumnya.

Sedangkan masyarakat juga belum sadar akan pentingnya perizinan usaha sehingga masih perlu adanya pemahaman yang lebih ke masyarakat. Untuk waktu administrasi juga dirasa masih belum optimal serta untuk sumberdaya manusia masih kurang mencukupi dalam memberikan pelayanan. Mengingat pertimbangan atas permasalahan yang dirasakan oleh peneliti dan masyarakat umum sebagai klien penyelenggaraan pemerintahan sebagai suatu pekerjaan untuk mengatasi berbagai kekurangan dan mengantisipasi kekurangan dalam sifat administrasi publik, khususnya di bidang perizinan, yang berarti untuk meningkatkan dan memberdayakan pengembangan ekonomi dan fokus pada usaha kecil dan menengah.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukannya penelitian di Mal Pelayanan Publik Karanganyar dengan mengajukan judul penelitian **“Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha di Mal Pelayanan Publik Karanganyar”**.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pendapat tersebut maka penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. (Sugiyono

2012:8) Penelitian kualitatif dapat dikatakan dengan penelitian naturalistik, karena penelitian yang dilaksanakan pada kondisi alamiah. Tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif adalah mendeskripsikan, menerangkan, menjelaskan, serta menjawab secara detail suatu permasalahan yang diteliti dengan cara dan memahami individu, kelompok, organisasi, maupun suatu kejadian.

Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua sumber, yaitu sumber primer yang dikumpulkan langsung dari responden tanpa menggunakan pihak ketiga (E.M. Widodo 2019:117). Melalui observasi dan wawancara dengan instansi terkait, data diperoleh langsung dari sumber penelitian utama. Dan data sekunder Data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya disebut sebagai data sekunder (E.M. Widodo, 2009: 117). Studi pustaka dari berbagai sumber literasi, serta media lain dan media online, termasuk penelitian sebelumnya. Dalam penentuan informan dapat ditentukan dengan teknik *purposive* atau pengambilan informan secara disengaja / bertujuan atau atas pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian kualitatif ini data yang ada dianalisis dengan menggunakan beberapa

langkah analisis sesuai dengan teori Miles, Huberman dan saldana (2014: 14) terdapat tiga langkah yang digunakan untuk menganalisis data, yaitu: kondensasi data, penyajian data, dan menarik simpulan atau verifikasi. Dalam langkah kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, pengerucutan, penyederhanaan, peringkasan, dan tranformasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mengukur efektivitas pelayanan pada suatu organisasi perlu diadakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan pencapaian suatu oraganisasi dalam memcapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam mengukur efektivitas pelayanan suatu oraganisasi dapat dilihat dari penilaian dari para pengguna pelayanan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparat penyedia layanan tersebut. Oleh sebab itu, penyedia layanan sangat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara maksimal agar masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dalam penelitian ini organisasi publik penyedia pelayanan kepada masyarakat adalah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu

pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar. Salah satu pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP kabupaten Karanganyar yaitu pelayanan perizinan berusaha dan sudah dapat dilakukan melalui website <https://www.oss.co.id>. Online single submission (OSS) diartikan sebagai sebuah perizinan usaha yang terintegritas secara elektronik dan dimanfaatkan bagi usaha kecil mikro dan menengah (UMKM), usaha besar, usaha perseorangan maupun badan yang berdiri setelah maupun sebelum adanya OSS, usaha yang modalnya berasal dari dalam negeri atau terdapat modal dari investor asing atau luar negeri. Perizinan ini diterbitkan nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Dengan adanya website OSS ini dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran izin usaha karena jika masyarakat telah mengetahui langkah-langkah yang harus diikuti maka masyarakat sudah bisa melakukan pendaftaran izin usaha sendiri. Akan tetapi realitanya masih ada beberapa masyarakat yang ragu untuk melakukan pendaftaran izin usahanya sendiri. Oleh karena itu DPMPTSP masih menyediakan pelayanan perizinan berusaha di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. Masyarakat pun

bisa datang langsung dengan membawa persyaratan yang ada untuk selanjutnya bisa dibantu Pegawai pelayanan dalam proses perizinan berusaha tersebut.

Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas perizinan berusaha yang dilakukan oleh DPMPTSP menggunakan 4(empat) indikator menurut fandy Tjiptono (2017:200) yaitu (1) ketepatan waktu pelayanan (2) Akurasi pelayanan (3) Kesopanan dan keramahan pelayanan (4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Berikut ini hasil penelitian yang telah dideskripsikan sesuai dengan 4(empat) indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan perizinan berusaha yang ada di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu pelayanan yang sesuai dengan jadwal operasional yang telah di tentukan sebelumnya . waktu operasional pelayanan di Mal Pelayanan Publik Karanganyar pada hari senin sampai hari kamis dimulai dari pukul 08.00 s/d 15.00 WIB dan hari jumat mulai pukul 08.00 s/d 11.30 WIB.

a) Waktu tunggu pelayanan

Waktu tunggu pelayanan perizinan berusaha oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar di Mal Pelayanan Publik Karanganyar telah cukup

berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan kecepatan waktu tunggu yang langsung dilayani oleh pegawai pelayanan. Namun jika terjadi antrian juga akan menghambat efektivitas dari proses pelayanan perizinan. Hal ini seharusnya menjadi perhatian yang lebih dari pihak DPMPTSP Kabupaten Karanganyar untuk mengoptimalkan waktu tunggu Pelayanan.

b) Waktu proses pelayanan perizinan berusaha

Dalam proses pelayanan perizinan berusaha Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar di Mal Pelayanan Publik Karanganyar sudah ada jangka waktu penyelesaian proses pelayanan perizinan berusaha yang berbeda sesuai dengan jenis usahanya seperti yang tertera dalam Standar Operasional Prosedur . Proses perizinan berusaha resiko rendah dan menengah rendah dapat diselesaikan dalam jangka waktu 60 menit, sedangkan untuk perizinan berusaha menengah tinggi dan tinggi dapat diselesaikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari. Waktu proses pelayanan perizinan berusaha yang dilakukan oleh pegawai pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat hanya dalam kurun waktu kurang dari 1 (satu) hari, bahkan untuk perizinan perseorangan atau

usaha dengan resiko rendah/ menengah rendah cukup waktu kurang lebih 1 (satu) jam sudah selesai proses perizinan usahanya. Apa bila masyarakat pemohon yang akan melakukan perizinan usahanya telah memenuhi persyaratan yang ada, maka pelayanan perizinan usaha tersebut dapat terselesaikan dengan cepat. Akan tetapi jika masih ada beberapa persyaratan yang belum terpenuhi, atau belum memperoleh rekomendasi dari dinas teknik terkait nantinya akan di arahkan ke loket pelayanan dinas terkait sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama bahkan bisa berhari-hari.

2. Akurasi pelayanan

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bertekad melayani dengan mudah, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik. Akurasi pelayanan berkaitan dengan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan dalam poses pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya yang tersirat dan diatur dalam :

- Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Nomor 067/398 DPMPTSP Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan.

- Maklumat pelayanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Karanganyar
- Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Nomor 067/397 DPMPTSP Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha Dan Non Perizinan.

a) Kesesuaian prosedur pelayanan

Menurut Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Nomor 067/397 DPMPTSP Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha Dan Non Perizinan mempunyai tujuan dan fungsi sebagai berikut :

- 1) dapat memberikan pedoman kepada masyarakat dalam proses permohonan perizinan berusaha berbasis resiko

- 2) sebagai pedoman bagi pegawai pelayanan dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan perizinan berusaha berbasis resiko kepada masyarakat.
- 3) Dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
- 4) Memberikan kepastian dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis resiko kepada masyarakat.

Akurasi pelayanan perizinan berusaha oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar di Mal Pelayanan Publik Karanganyar sudah efektif baik kesesuaian prosedur pelayanan serta pegawai pelayanan sudah menjalankan standar pelayanan dan standar prosedur pelayanan dengan cukup baik. Sehingga mampu membantu masyarakat yang mengalami kesusahan dalam melakukan proses perizinan usahanya.

b) Kemampuan Pegawai

kemampuan dari pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat sudah bagus pegawai pelayanan pun sudah sangat memahami alur perizinan usaha melalui OSS tersebut, sehingga dapat mengarahkan masyarakat pemohon perizinan usaha sesuai dengan alur yang ada jadi proses dapat dengan

cepat terselesaikan. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu membuat inovasi yakni jemput bola atau jempol yaitu suatu program pelayanan perizinan berusaha yang terjun langsung dilapangan atau di desa yang ada dikabupaten Karanganyar tak hanya memberikan layanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Karanganyar juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat pelaku usaha hal ini di maksudkan untuk menjangkau masyarakat yang jauh dari pusat kota agar dapat mendapatkan izin atas usahanya tersebut. Selain itu juga DPMPTSP kabupaten Karanganyar juga masih terus meningkatkan kemampuan para pegawai pelayanan melalui diklat dan pembinaan oleh tim professional.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Kesopanan dan keramahan pegawai pelayanan dapat dilihat saat pegawai memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Masyarakat pemohon perizinan berusaha dapat mengetahuinya saat pegawai membantu melayani melakukan proses perizinan berusaha. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar dituntut untuk selalu memberikan pelayanan

yang dan sopan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sikap ramah dan etitude yang baik menjadi salah satu syarat wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap pegawai yang ramah, sopan, penuh perhatian, mampu berfikir sehat dan positif dapat membuat masyarakat merasa nyaman selama waktu pelayanan perizinan.

4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dapat dilihat dari yang pertama yaitu jumlah pegawai yang sudah ditetapkan ada di tempat keahlian atau tugasnya, kemudian dari ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan perizinan berusaha.

a) Jumlah Pegawai Pelayanan

Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar jumlah pegawai pelayanan yang diberikan DPMPSTP Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon perizinan berusaha di Mal Pelayanan Publik Karanganyar sudah cukup namun masih perlu pengoptimalan kinerja dari pegawai adanya saling membantu tugas pegawai yang lain sehingga tidak terjadi antrian

yang banyak dan proses pelayanan perizinan berusaha dapat terselesaikan dengan cepat sesuai dengan standard operasional prosedurnya. Oleh sebab itu, juga perlu adanya pembimbingan dan pembinaan pegawai supaya lebih menguasai tugas pokok dan fungsi dari pelayanan yang ada.

b) Kondisi dan Fungsi Fasilitas

Fasilitas yang ada di Mal Pelayanan Publik Karanganyar sudah cukup lengkap dalam menunjang kemudahan dan kelancaran proses pelayanan perizinan berusaha. Kondisi fasilitas yang masih baru sehingga dapat difungsikan dengan optimal. Fasilitas yang ada meliputi : komputer, laptop, printer, AC, tempat duduk yang nyaman, anjungan informasi, dan mobil survey serta terdapat juga ruang bermain untuk anak, pojok baca yang nyaman, tersedia ruang laktasi, toilet yang cukup dan mushola yang nyaman. Hal ini di maksudkan juga agar masyarakat nyaman saat berkunjung di Mal Pelayanan Publik Karanganyar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan, maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian pelayanan perizinan berusaha di Mal Pelayanan Publik Karanganyar telah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat

dilihat dari 4 (empat) indikator efektivitas pelayanan publik, sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, dilihat dari lamanya waktu tunggu dan waktu proses pelayanan. Waktu proses pelayanan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanannya sudah dapat dimaksimalkan dengan baik oleh pegawai pelayanan sehingga masyarakat dapat menyelesaikan proses perizinan usahanya dengan durasi waktu yang cukup singkat yaitu 30-60 menit. Namun untuk waktu tunggu dirasa belum maksimal karena masih kerap terjadi antrian sehingga beberapa masyarakat perlu menunggu cukup lama untuk dilayani.
- 2) Akurasi pelayanan, dilihat dari kemampuan pegawai dan kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Pegawai pelayanan sudah cukup menguasai dan memahami standard operasional prosedur sehingga mampu menyampaikan dengan jelas kepada masyarakat pemohon pelayanan diharapkan masyarakat bisa juga menguasai prosesnya jika ingin menambah jenis bidang usaha bisa dilakukan sendiri tanpa harus sering datang ke Mal Pelayanan Publik Karanganyar. Pegawai memproses perizinan sudah sesuai dengan alur mekanisme yang ada pada OSS sehingga proses dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat.
- 3) Kesopanan dan keramahan pegawai dapat dilihat dari sikap pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai memberikan pelayanan dengan sopan, ramah dan murah senyum serta menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dengan sikap tanggap dan bertutur kata yang baik sehingga mudah dipahami oleh masyarakat yang memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan membuat masyarakat merasa nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan.
- 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Di Mal Pelayanan Publik Karanganyar sekarang ini sangat mudah dalam memperoleh pelayanan, berbagai pelayanan tersedia salah satunya pelayanan perizinan berusaha selain itu fasilitas yang ada sangat menunjang kelancaran proses perizinan berusaha dan masih dalam kondisi baru sehingga dapat dioptimalkan fungsinya sehingga masyarakat merasa nyaman saat datang dan memperoleh

pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. Kemudian dari jumlah pegawai juga dirasa sudah cukup sesuai dengan keahlian tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran masukan sebagai berikut :

- 1) Untuk memaksimalkan waktu tunggu agar tidak terlalu lama dan mengurai terjadinya antrian yang menumpuk, pihak DPMPTSP Kabupaten Karanganyar menyediakan pegawai yang siap membantu proses pelayanan menggunakan loket-loket yang masih kosong, sehingga dapat mempercepat proses perizinan berusaha sehingga waktu tunggu masyarakat pemohon berikutnya tidak terlalu lama.
- 2) Perlu adanya bimbingan teknik dan pelatihan yang rutin kepada pegawai sehingga dapat memaksimalkan kinerjanya dan memberikan pelayanan perizinan berusaha dengan sesuai prosedur dan mekanisme yang ada dikarenakan dari OSS sendiri masih terus melakukan perbaikan guna

meningkatkan kualitas dari website OSS.

- 3) Pegawai diharap tetap menjaga profesionalitas saat memberikan pelayanan sehingga tetap mempertahankan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang memiliki sifat yang berbeda-beda.
- 4) Demi meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya tetap mempertahankan keberadaan dan fungsi dari fasilitas yang ada guna menunjang kemudahan dan kelancaran proses perizinan berusaha secara cepat, tepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badul 2013. *Modul Electronic Government*. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Hardani dkk, 2021. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, CV: Pustaka Ilmu Group
- Ibrahin, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju . Bandung

- Ismayanti, leni. 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang*. Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik (JISIP) Vol.4(2): 290-300
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung
- Mardiasmo 2009. *Akuntansi Sektor Publik* . Andi Offset . Yogyakarta
- Marlina. 2017. *Efektivitas sistem perizinan online dan tracking sistem (spots) pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP)kabupaten siak.jom FISIP Volume 4 no 2*
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nirmala, 2020. *Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumb*, Jurnal unismuh vol. 1 no. 3
- Pasolong, Harbani, 2008 *Teori Administrasi Publik* Bandung. Alfabet
- Ratminto dan Winarsih Atik Septia. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan MiniMall*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso Dan Admad Sodik Sudrajat 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa . Bandung
- Sedarmayanti. 2009. *Sumberdaya Manusia Dan Produktivitas Kerja* . Bandung . Cv Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Edisi Keenam. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001 *Manajemen sumberdaya manusia*. Jakarta : bumi aksara
- Siagian, Sondang P 2005. *Filsafat Administrasi* , CV. Gunung Agung, Jakarta.
- Steers, Richard M. 1985. *.EfektivitasOrganisasi. (Alih Bahasa M.Yamin)*.Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2013*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung,

Tjiptono, F & Gregorius Chandra
2006 Manajemen Pelayanan
Jasa . Yogyakarta . Adndi
Offset

Tjiptono,F.2017. *Strategi Pemasaran*
(cetakan Ke 4), Andi offset,
Yogyakarta.

Wingfi Japami. 2019. *Efektivitas
Pelayanan Keliling Online
Pada Dinas
Kependudukan
DanPencatatan Sipil
Kabupaten Tanah Datar,*
Jurnal Ilmu Administrasi
Publik, 2, No 1.

Yamit, Zulian 2003 *Manajemen
produksi dan operasional.*
FE UII. Yogyakarta