

## Sistem Pelayanan Yang Berorientasi Pelanggan

Aprih Santoso <sup>□</sup>  
[aprihsantoso@usm.ac.id](mailto:aprihsantoso@usm.ac.id)

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika Universitas Semarang

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima : 3 Mei 2018

Disetujui : 10 Juni 2018

Dipublikasikan : 1 Agustus  
2018

*Keywords:*

*Customer identification,  
customer-need survey, service,  
service recovery*

### Abstrak

Di tahun 2013 Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT). Pada akhirnya bulan Februari tahun 2017 Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (DPMPTSP).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan yang berorientasi pelanggan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (DPMPTSP). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi pertanyaan - pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan sistem pelayanan yang berorientasi pelanggan pada DPMPTSP Kota Semarang sudah baik. Adapun simpulannya adalah model COSES sudah dilakukan seperti identifikasi pelanggan yang perlu dimaksimalkan, sarana yang harus memadai, e-service dan sistem insentif karyawan serta perlunya perhatian lebih terhadap *service recovery*/pelayanan pengaduan.

### Abstract

*PT In 2013 According to Local Regulation no. 10 of 2013 concerning Amendment to Regional Regulation of Semarang City no. 9 of 2008 on the Establishment of Organizational Structure, Position and Duties of Regional Technical Institutions, then in January 2014 officially became the Integrated Licensing Service Agency. By the end of February 2017 the Integrated Licensing Service Agency was changed to the One Stop Service of Semarang Investment and Service Department. The result of this research is to analyze the customer service oriented system at the Investment Department and Integrated Service of One Gate Semarang City.*

*This research uses qualitative descriptive research. The basis of the research is the interview to the informant / informant that contains questions - questions about matters relating to the formulation of research problems.*

*The results of the research show that the customer-oriented system in the DPMPTSP of Semarang City is good. The conclusion is the COSES model has been done such as the identification of the brokers who need to be maximized, the means to be adequate, the e-serviced system of the employee incentives is more attention to the service / service grievance.*

<sup>□</sup>Alamat korespondensi :  
Universitas Semarang  
E-mail: [aprihsantoso@usm.ac.id](mailto:aprihsantoso@usm.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan desentralisasi melalui otonomi daerah sesuai dengan Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan otonomi daerah diharapkan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal - hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas.

Otonomi daerah yang berlaku saat ini diharapkan dapat meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana publik. Hal ini perlu dilakukan untuk pemerataan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara menyeluruh. Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan pemerintah daerah. Namun, realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah daerah.

Menurut Hardiyansyah (2011), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif,

kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/ saran/ aspirasi masyarakat, dan in - efisiensi. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit - belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Ciri – ciri pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut (Kasmir, 2006): a. Tersedianya karyawan yang baik; b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik; c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah/ pemohon sejak awal hingga akhir; d. Mampu melayani secara cepat dan tepat; e. Mampu berkomunikasi; f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik; h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah/ pemohon; dan i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah/ pemohon.

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pemohon (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pemohon (masyarakat). (Ibrahim, 2008). Menurut Terry (1977) standar merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak - hak publik yang seharusnya diterima.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.. Menurut Ratminto (2005) pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan Non perizinan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan termasuk pelayanan perizinan. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan, karena pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit - belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, serta tidak adanya kepastian waktu, dan keterbukaan biaya pelayanan. Melihat kenyataan di masyarakat yang menuntut adanya perbaikan dalam pelayanan publik, maka pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk unit pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Pemerintah Kota Semarang menyadari bahwa pemberian pelayanan yang optimal

merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Pemerintah Kota Semarang menunjukkan komitmen mengenai upaya reformasi dalam bidang perizinan dan pelayanan umum yaitu dengan dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

Realitanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (DPMPTSP) di Kota Semarang terindikasi dihiasi sejumlah masalah. Berdasarkan hasil observasi awal, permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP seperti sumber daya keuangan yang sangat terbatas, sumber daya manusia yang kompeten masih terbatas, sumber belajar yang terbatas, koordinasi yang belum optimal, belum optimalnya tata kelola kearsipan badan, belum maksimalnya pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi sebagai akses pelayanan bagi masyarakat. Hal ini menandakan bahwa banyaknya masyarakat yang mengurus perizinan menuntut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (DPMPTSP) untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan transparan, sehingga tuntutan kelengkapan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut. DPMPTSP diharapkan mampu untuk mendengar keluhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, yang kemudian menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian berkaitan dengan Sistem Pelayanan yang Berorientasi Pada Pemohon di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang”, khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Peneliti memilih pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) karena dari 120 jenis perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, jumlah masyarakat yang mengurus SIUP salah satu yang terbanyak yaitu sebanyak 2.298 izin

periode 01 Januari 2017 s.d 30 Juni 2017. (DPMPTSP Kota Semarang, 2018).

## METODE

### Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Data yang diperoleh akan dipaparkan kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai dengan rumusan masalah peneliti.

Menurut Bodgan dan Biklen (Sugiyono, 2005), secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut.

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata - kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk/ outcome
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati)

### Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang di Jalan Pemuda No.148 Semarang. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran dan menganalisis secara mendalam data yang diperoleh di lapangan. Dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/ informan yang berisi pertanyaan - pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

### Pemilihan Informan

Informan adalah orang yang benar - benar mengetahui atau pelaku yang terlibat

langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai - nilai, sikap , proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat.

### Kredibilitas Penelitian

Penelitian ini menggunakan berbagai pendekatan dalam melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai sumber data, teori, metode dan investigator agar informasi yang dihasilkan konsisten, serta kredibilitas penelitian dapat meningkat. Dengan menggunakan prosedur Triangulation (Miller dan Creswell, 2000)

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, dan merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Kualitas pelayanan publik terkait dengan beberapa indikator yang sekaligus dijadikan sebagai fokus penelitian, sebagai berikut :

#### 1. *Customer identification*

Organisasi mampu mengidentifikasi semua kepentingan menyangkut pihak - pihak, mengkategorikan *customer* dan mempelajari pendekatan inovasi pelayanan yang berorientasi customer dari unit perintis. *Customer* dapat dikelompokkan ke dalam dua group yaitu pemohon internal dan pemohon eksternal. Dengan indikator internal *customer* yaitu pegawai dan eksternal *customer* yaitu masyarakat

#### 2. *Customer - need survey*

Organisasi mengumpulkan informasi penuh mengenai lingkungan dan kepentingan orang - orang yang terkait. Mengetahui kebutuhan

pemohon adalah hal yang sangat penting dalam merancang desain sistem pelayanan yang berorientasi pemohon. Dengan indikator mengadakan survey mengenai kepuasan pemohon untuk mengetahui kebutuhan pemohon.

#### 3. *Service System Design*

Ada 4 item dalam indikator ini yaitu sebagai berikut :

- a. lingkungan layanan hardware. Hal ini mengacu tentang sarana dan prasarana yang ada dalam suatu organisasi. Baik yang bersifat umum (masyarakat) seperti gedung, toilet, tempat parkir, meja, kursi, komputer, dan lain - lain.
- b. Sistem operasi integrasi. Mengenai sistem pelayanan yang terintegrasi dan merumuskan standar operasional pelayanan (SOP).
- c. *E-Service*. Pelayanan yang berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi seperti komputer, telepon, internet.
- d. Sistem insentif karyawan. Penerapan sistem reward dan punishment terhadap pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan sebaliknya.

#### 4. *Service Delivery*

Semua karyawan siap untuk melayani dan memberi pertolongan kepada pemohon, sikap karyawan dan keahlian akan mempengaruhi pelayanan terhadap pemohon. Dengan indikator sikap pegawai dalam memberikan pelayanan seperti ramah, peduli dan sopan.

#### 5. *Service Recovery*

Karyawan harus mempunyai mindset yang sesuai dengan kepentingan pemohon, dengan cara membangun komunikasi dan SOP. Proses ini dilakukan dengan menciptakan sistem feedback. Program ini akan memperkuat pemahaman pekerja/ karyawan jika pelayanan yang mereka sediakan cocok/ sesuai dengan kebutuhan/ harapan customer. Dengan indikator adanya pelayanan pengaduan

### **Teknik Analisis**

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah peneliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Alur Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan**

1. pemohon mengisi formulir permohonan perizinan secara elektronik.
2. Staf penerima berkas meneliti dokumen elektronik dan konfirmasi kelengkapan persyaratan (berkas akan dikembalikan apabila tidak memenuhi persyaratan kelengkapan permohonan). Jika berkas sudah lengkap diserahkan ke staf teknis.
3. Berkas permohonan akan diolah dan dianalisis di bagian Back Officer untuk verifikasi dan persetujuan kebenaran data dengan pertimbangan teknis setelah dilakukan kunjungan lapangan, apabila layak akan dilakukan proses penerbitan izin oleh staf teknis.
4. Kepala DPMPTSP memberikan legalisasi terhadap sertifikat izin usaha setelah diteliti oleh kapid. Perizinan dan bagian tata usaha (ditandatangani secara elektronik melalui system).
5. Sertifikat SIUP diserahkan kepada pemohon melalui staf penyerahan berkas dan dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel melalui sistem.

### **Alat Ukur, Tolak Ukur, Parameter, Atau Indikator Kualitas Layanan Publik**

Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang berorientasi pemohon pada DPMPTSP Kota Semarang, peneliti menggunakan model COSES yang dikemukakan oleh Chih - Tung Hsiao dan Jie – Shin Lin (2001), yang tertuang ke dalam 5 subsistem yaitu *Customer Identification*, *Customer Needs Survey*, *Service System Design*, *Service Delivery* dan *Service Recovery*.

#### a. *Customer Identification*

*Customer Identification* menyangkut bagaimana DPMPTSP Kota Semarang mampu mengidentifikasi *customer* dalam hal ini terbagi menjadi dua yaitu *Internal customer* yaitu pegawai dan *eksternal customer* yaitu masyarakat yang diuraikan sebagai berikut :

#### 1. *Internal customer*

*Internal customer* dalam hal ini adalah bagaimana DPMPTSP mampu mengidentifikasi pegawai yang ada. Pegawai adalah objek dasar yang harus diberikan perhatian oleh Kepala DPMPTSP, karena pengetahuan pegawai mengenai aturan dan SOP serta keahlian lainnya akan memudahkan pelayanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu dibutuhkan pelatihan dan pendidikan kepada para pegawai yang memungkinkan mereka untuk memahami peraturan, sistem pelayanan, SOP, dan meningkatkan keahlian lainnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemohon.

Kegiatan peningkatan kemampuan pelayan publik diantaranya :

- a. *Training Service Excellent dan Service Excellence of The Month*
- b. Diklat PTSP PM Tingkat Pertama, 20 Orang
- c. Diklat PTSP PM Tingkat Lanjutan, 8 Orang
- d. Diklat PTSP PM Tingkat Sektoral, 2 Orang
- e. Diklat SPIPISE, 1 Orang
- f. Bintek PTSP PM, 2 Orang
- g. Diklat Promosi PM, 1 Orang
- h. Diklat Perencanaan PM, 1 Orang

Tahun 2016 mengirimkan 11 Orang untuk mengikuti Diklat PTSP PM, Bintek PTSP PM (sesuai undangan BKPM RI). (wawancara tanggal 20 November 2017)

Selain memberikan pendidikan dan pelatihan, DPMPTSP Kota Semarang juga mengadakan Studi Banding ke Instansi lain yang dianggap mampu memberikan contoh yang baik dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang sebagai berikut : “bahkan kita sudah dua kali mengadakan studi banding, kita sudah ke Bali awalnya, yang kedua ini barusan kita pulang dari Malang Jawa Timur”

Penghargaan yang telah diraih DPMPTSP Kota Semarang :

- a. Nominee PTSP PM Kota dari BKPM RI Tahun 2012;
- b. Juara kedua Kota Terbaik dari BKPM RI sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal Tahun 2012;
- c. Sebagai Nominator Lomba CPP (Citra Pelayanan Prima) Tahun 2013;
- d. Nominee PTSP PM Kota dari BKPM RI Tahun 2014.
- e. Peringkat IV Nominee PTSP PM Kota dari BKPM RI Tahun 2016
- f. Menjadi *Role Model* PTSP Terbaik Kab/Kota Se Indonesia 2017

## 2. *Eksternal Customer*

*Eksternal customer* yaitu siapapun yang terkait langsung dengan layanan yang disediakan oleh organisasi. Organisasi akan mengidentifikasi pemohon eksternal, misalnya mengadakan survey untuk mengetahui bagaimana sifat pemohon dan respon terhadap organisasi tersebut. Eksternal customer DPMPTSP Kota Semarang adalah seluruh masyarakat Kota Semarang maupun dari luar daerah yang ingin mengurus izin dan non perizinan dan ingin berinvestasi di Kota Semarang.

Jumlah Masyarakat yang Mengurus surat izin perdagangan (SIUP) (Pemohon Eksternal DPMPTSP) tahun 2017 adalah:

Bulan	Jumlah (orang)
Januari	298
Februari	451
Maret	481
April	403
Mei	379
Juli	284
Juni	335
Agustus	372
September	343
Oktober	376
November	366
Desember	-
Jumlah	4088

**Tabel 1 Jumlah Masyarakat yang Mengurus surat izin perdagangan (SIUP)**

## b. *Customer Need Survey*

Organisasi mengumpulkan informasi penuh mengenai lingkungan dan kepentingan orang - orang yang terkait, kemudian menggabungkannya ke dalam satu rencana strategis organisasi, memverifikasi kebutuhan pelayanan dari berbagai kepentingan orang - orang di dalam organisasi tersebut, dan melakukan survey rutin tentang kepuasan pemohon untuk mengetahui tuntutan pemohon. Dalam penelitian ini fokus pada survey rutin terhadap kepuasan pemohon.

Capaian Survei Kepuasan Masyarakat	
Tahun	Jumlah (%)
2012	79,5
2013	99,21
2014	73,00
2015	78,21
2016	76,42
2017	72,19

**Tabel 2 Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2012 – 2017**

*c. Service system design*

Hal ini mengacu tentang sarana dan prasarana yang ada dalam suatu organisasi. Karena pelayanan yang baik adalah didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti gedung, toilet, tempat parkir, meja, kursi, komputer, sarana informasi, ruang tunggu dan lain - lain.

**Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan penanaman modal di daerah dengan sistem satu pintu. Berdasarkan peraturan tersebut, penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya

dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Berikut adalah sistem pelayanan DPMPTSP mengenai persyaratan, prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) berdasarkan Keputusan Ka. DPMPTSP Nomor 050/51 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di DPMPTSP Kota Semarang:

- a. Persyaratan
  1. Mengisi formulir permohonan
  2. Melampirkan foto copy KTP
  3. Melampirkan foto copy Pajak Bumi Bangunan
  4. Melampirkan foto copy Izin Mendirikan Bangunan
  5. Melampirkan foto copy SITU yang masih berlaku
  6. Melampirkan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar warna
  7. Melampirkan akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum
- b. Prosedur Pelayanan
  1. Pemohon mengajukan permohonan tertulis melalui formulir permohonan ditujukan kepada Kepala DPMPTSP dan melampirkan persyaratan lain
  2. Staf penerima berkas memeriksa kelengkapan persyaratan (berkas akan dikembalikan apabila tidak memenuhi persyaratan kelengkapan permohonan). Jika berkas sudah lengkap diserahkan ke staf teknis
  3. Berkas permohonan akan diolah dan dianalisis di bagian Back Officer untuk diberikan pertimbangan teknis setelah dilakukan kunjungan lapangan akan diberikan rekomendasi tidak layak, apabila layak akan dilakukan proses penerbitan izin oleh staf teknis
  4. Kepala DPMPTSP memberikan legalisasi terhadap sertifikat izin usaha setelah diteliti lebih dahulu oleh kabid. Perizinan dan bagian tata usaha
  5. Sertifikat SIUP diserahkan kepada pemohon melalui staf penyerahan berkas dan dicatat dalam buku register, serta pemohon menandatangani tanda terima sertifikat di bagian front officer.

c. Waktu penyelesaian satu hari kerja sejak pengembalian formulir isian dan lampirannya. Berikut hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP : “jadi SOP itu diberikan kepada pegawai untuk dibaca dan dipahami, dan untuk memudahkan dan dipahami oleh pemohon atau masyarakat, SOP itu kita berikan brosur, setiap izin beserta persyaratan dan prosedurnya kita tuangkan kedalam brosur tersebut”. (wawancara, 20 November 2017).

Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai pada DPMPTSP telah menjalankan SOP dengan baik. Meskipun masih terdapat beberapa masyarakat yang proses penyelesaian izinnya tidak sesuai dengan ketentuan waktu proses penyelesaian izin yaitu 1 (satu) hari kerja setelah diterimanya permohonan dengan lengkap dan benar).

### **E- Service**

*E-service* merupakan pelayanan yang berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi seperti komputer, telepon, internet dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemohon atau masyarakat. Berdasarkan hasil observasi penulis, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP Kota Semarang menerapkan *Online System, Online Tracking System, Mobile version, Digital Certificate dan Digital Signature* Integrasi, Komunikasi data dengan berbagai sistem yang telah dibangun (pusat dan daerah).

### **Sistem insentif karyawan**

Penerapan sistem *reward* dan *punishment* terhadap pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan sebaliknya. *Reward* dan *punishment* merupakan dua bentuk metode dalam memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Pada dasarnya keduanya sama - sama dibutuhkan dalam memotivasi seseorang, termasuk dalam memotivasi para pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Jadi sistem *reward* dan *punishment* dibutuhkan organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

### **Service Delivery**

Pegawai DPMPTSP terutama staf yang bertugas pada loket pelayanan dan informasi maupun pengaduan berpegang pada maklumat layanan yang telah ditetapkan sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal, Standar Operasional Prosedur dan Kode Etik Internal DPMPTSP Kota Semarang
2. Melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggungjawab dan memiliki integritas yang tinggi
3. Menyelenggarakan proses perizinan dengan mudah, cepat dan transparan.
4. Melayani dengan ramah sopan dan professional.
5. Menciptakan suasana ruangan pelayanan yang bersih, sejuk dan nyaman.

### **Service Recovery**

Karyawan pertama - tama harus mempunyai mindset yang sesuai dengan kepentingan pemohon, dengan cara membangun komunikasi yang baik dengan pemohon. Proses ini dilakukan dengan menciptakan sistem feedback. Program ini akan memperkuat pemahaman pekerja/ karyawan jika pelayanan yang mereka sediakan cocok/ sesuai dengan kebutuhan/ harapan *customer*.

DPMPTSP dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat mengadakan layanan pengaduan. Dengan adanya layanan pengaduan ini, masyarakat dapat memberikan saran dan kritik kepada DPMPTSP mengenai apapun dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Sehingga pihak DPMPTSP akan mengetahui kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat, hal apa yang perlu dibenahi serta seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah jumlah pengaduan yang masuk pada DPMPTSP :

Jumlah Tahun	Jumlah pengaduan
2015	15 pengaduan
2016	17 pengaduan
2017	11 pengaduan

**Tabel 3 Rekapitulasi Pengaduan pada DPMPTSP**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2015 jumlah pengaduan adalah 15 pengaduan dan mengalami peningkatan pada tahun 2016 yaitu 17 pengaduan, dan menurun pada tahun 2017 yaitu 11 pengaduan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

#### a. *Customer Identification*

DPMPTSP telah melakukan identifikasi pemohon, namun hal ini perlu perhatian yang lebih untuk memaksimalkan pelayanan seperti peningkatan program pelatihan dan pemantauan fisik langsung ke lapangan untuk melakukan identifikasi masyarakat secara menyeluruh.

#### b. *Customer – Need Survey*

DPMPTSP telah mengadakan survey rutin tiap semester mengenai kepuasan pemohon terhadap pelayanan yang telah diberikan. Survey dilaksanakan dengan cara membagikan kuisioner kepada pemohon atau masyarakat yang datang ke DPMPTSP untuk diisi sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Berdasarkan survey yang telah dilakukan, masyarakat menilai kinerja DPMPTSP baik dengan angka rata – rata 79,75.

#### c. *Service System Design*

##### 1. *Hardware*

Sarana dan prasarana yang ada pada DPMPTSP cukup memadai, hal ini dibuktikan dengan gedung kantor yang sudah dipasang kunci pintu dengan menggunakan PIN sebagai upaya untuk mengurangi kontak person, pemasangan CCTV di ruang front office, back office dan ruang Ka. DPMPTSP dan bisa

dipantau online, penataan layout dan jaringan internet sesuai mekanisme dan prosedur pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efesiensi proses pelayanan. Selain itu telah tersedianya sarana penunjang kinerja lainnya seperti unit komputer, printer, penyejuk ruangan/ AC, meja dan kursi, dan tersedianya wifi, serta area parkir dan toilet.

##### 2. *Standar Operasional Prosedur (SOP)*

Ini mencakup pertanggungjawaban seluruh pegawai yang ada pada DPMPTSP untuk menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam pemberian pelayanan pada DPMPTSP, pegawai harus menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan Ka. DPMPTSP Nomor 050/51 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang. Pegawai yang ada pada DPMPTSP telah menjalankan SOP dengan baik. Hal ini ditandai dengan kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan SOP yang berlaku.

##### 3. *E- Service.*

Pelayanan *E- service* DPMPTSP cukup maksimal, hal ini dibuktikan dengan pemanfaatan teknologi dalam pemberian pelayanan pada DPMPTSP berupa *Online System, Online Tracking System, Mobile version, Digital Certificate dan Digital Signature* Integrasi, Komunikasi data dengan berbagai sistem yang telah dibangun (pusat & daerah) sehingga masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan transparan

##### 4. *Sistem Insentif Karyawan*

Sistem *reward* dan *punishment* sudah diterapkan pada DPMPTSP Kota Semarang. Pimpinan DPMPTSP juga memberikan motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dan menegur langsung pegawai yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik.

##### 5. *Service Delivery*

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan SOP dan maklumat layanan yang dikeluarkan oleh Kepala DPMPTSP. Hal ini ditandai dengan sikap pegawai yang sopan, ramah, bertanggung jawab dan professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus perizinan. Namun masih terdapat pegawai yang kurang teliti dalam melaksanakan tugasnya. Meskipun demikian kelalaian yang dilakukan oleh pegawai tidak berlangsung setiap saat dan telah mendapat teguran langsung dari Kepala DPMPTSP.

#### 6. Service Recovery

DPMPTSP dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat mengadakan layanan pengaduan. Program ini akan memperkuat pemahaman pegawai jika pelayanan yang mereka sediakan cocok/sesuai dengan kebutuhan/ harapan masyarakat. Pelayanan pengaduan pada DPMPTSP telah berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan terselesaikannya semua pengaduan masyarakat pada DPMPTSP. Namun Kepala DPMPTSP perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga permasalahan yang ada tidak terjadi lagi pada masa yang akan datang.

#### Saran

1. DPMPTSP diharapkan memberikan pelatihan pelayanan secara kontinyu/terus menerus kepada pegawai untuk meningkatkan keahlian dalam menjalankan tugasnya.
2. DPMPTSP diharapkan meningkatkan program peninjauan fisik langsung ke lapangan untuk melakukan identifikasi masyarakat diseluruh wilayah di Kota Semarang.
3. DPMPTSP diharapkan dapat melengkapi dan memperbaharui sarana dan prasarana yang sudah ada. Termasuk pembuatan aplikasi web agar diperbaharui secara terus

menerus serta diterapkan sesuai dengan kemajuan/ perkembangan zaman untuk peningkatan pelayanan yang cepat dan transparan.

4. Untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, DPMPTSP terus menerapkan dan meningkatkan *system reward dan punishment*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Chi-Kuang dkk. 2007. CORE: A Study of Customer-Oriented Service System in the Public Sector : 492-502.
- Creswell, John W. 2012. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta :PustakaPelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik : peduli, inklusif, dan kolaboratif . Yogyakarta:Gajahmada University Press.
- Gumilang, Denden Saputra. 2014. Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar.
- Haida, AhmaNur. dkk. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol1, (2) : 132-138.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, Anto. dkk. 2014. Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume 12.(4) : 77 - 86
- Hsiao, Chih-Tung.dkk. 2008. A Study Of Service Quality In Public Sector. International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, (1) : 29-37.

- Nurmandi, Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta :Sinergi Visi Utama.
- Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi,
- PP No. 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta :Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT. Refika Aditama.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.