

## **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BIDANG PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KOTA AMBON PROVINSI MALUKU**

**Nuraisa Ananta Sadita Tanasy**

Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jakarta

[dtanassy@gmail.com](mailto:dtanassy@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan demi terwujudnya perizinan yang lebih cepat, murah, mudah dan terintegrasikan. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon sebagai penyedia layanan jasa perizinan di Pemerintah Kota Ambon mempunyai peran penting dalam mewujudkan hal tersebut. Namun, kenyataannya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon selama ini dirasakan belum memuaskan. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan khususnya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan menggunakan analisis SWOT dan Litmus Test. Penelitian merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif, dimana pengumpulan data menggunakan metode triangulasi data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml dengan indikator yakni Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) belum dapat memenuhi harapan masyarakat, dilihat dari waktu pelayanan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana, yang belum maksimal dalam mendukung proses pelayanan perizinan. Selain itu, sistem pelayanan perizinan online yang belum dapat dimanfaatkan masyarakat dan belum terintegrasinya pelayanan perizinan serta pengembangan teknologi untuk memudahkan pelayanan yang belum optimal.*

**Kata Kunci:** *Strategi, Kualitas Pelayanan, dan Perizinan.*

### **PENDAHULUAN**

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon bertujuan untuk mengurangi beban kerja birokrasi, dan meningkatkan citra positif pemerintah Kota Ambon di masyarakat terutama dalam hal pelayanan perizinan. Di mana Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dengan alur yang lebih singkat dan hanya berproses pada satu tempat saja sesuai dengan mekanisme pelayanan perizinan dan non Perizinan di Dinas Pelayanan Modal dan PTSP Kota Ambon yang ditetapkan dalam Keputusan Walikota Ambon No. 229 Tahun 2017 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon.

Namun pada kenyataannya pelayanan bidang perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) belum maksimal hal ini dapat dilihat berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan bapak Sarif Djabir (masyarakat) menyatakan bahwa: “dalam pelayanan perizinan SIUP yang dimana pemohon harus terlebih dahulu mengurus rekomendasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebelum memasukan berkas permohonan perizinan dan kemudian kembali mengurus surat rekomendasi dari Kantor Pemadam Kebakaran. Hal ini menyebabkan prosesnya menjadi panjang dan tidak efisien padahal dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seharusnya dapat memudahkan masyarakat untuk berproses di satu tempat saja. Selanjutnya, setelah berkas yang dibutuhkan telah lengkap dan diserahkan kepada bagian *Front Office* yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon, pemohon masih harus menunggu, karena petugas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon harus menyuruti kepada instansi terkait hal ini

Dinas Perindustrian Kota Ambon sebagai instansi teknis untuk melakukan survey ke lokasi tersebut, yang mengindikasikan bahwa tidak berjalannya UPT yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon. Hal ini tentu saja akan memakan waktu dan dapat menghambat proses pelayanan.”

Berdasarkan jumlah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon sejak tahun 2014 hingga 2016 terjadi kenaikan maupun penurunan setiap tahunnya yang dapat dilihat pada sumber: Data di Olah Peneliti Dari DPMPTSP Kota Ambon Tahun 2018.

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan kualitas pelayanan perizinan di Kota Ambon, maka Pemerintah Kota Ambon menerapkan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu secara online (SIMANTAP) untuk mempermudah pengurusan perizinan. Sebagaimana yang dikatakan oleh kepala Dinas Informasi Komunikasi dan Persediaan Kota Ambon, Johanis Latumahina (9 Maret 2017) bahwa: “Sistem ini diterapkan guna membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan pelayanan pajak, retribusi, maupun Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara online tanpa harus berurusan ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Ia menjelaskan, seluruh proses perizinan dan investasi dilakukan secara online melalui website [www.simantaponline.ambon.go.id](http://www.simantaponline.ambon.go.id), sehingga masyarakat yang akan mengurus perizinan tidak perlu mendatangi kantor DPMPTSP Ambon. Penerapan sistem secara online telah dimulai sejak 2016 sehingga tidak ada lagi pelayanan tatap muka, serta menghindari pungutan liar yang dilakukan oknum petugas maupun pihak ketiga atau calo”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dipastikan sejak tahun 2016 penerapan sistem ini telah dilaksanakan, namun pada kenyataannya sistem ini belum berjalan. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu petugas *Front Office* (Elvira Latuheru) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon yang menyatakan bahwa: “petugas masih melayani pengurusan izin kepada masyarakat secara langsung, dimana masyarakat bisa datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Ambon dengan membawa berkas-berkas yang sudah terlebih dahulu dilengkapi sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ada, karena sistem tersebut pun belum digunakan hingga saat ini “

Selain itu, berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Bachmid tentang Efektivitas Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon, ditemukan bahwa masih adanya pelanggaran-pelanggaran yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pengaduan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon Tahun 2016

No	Pengaduan dan Keluhan Masyarakat	Jumlah
1.	Waktu Pelayanan Yang Lama	34
2.	Urusan Yang Berbelit	27
3.	Pegawai Yang Tidak Ada	7
4.	Blangko Perizinan Habis	3
5.	Sikap Pegawai Yang Tidak Ramah	10
6.	Adanya Calo	2
Jumlah Keseluruhan		83

Sumber: data diolah dari penelitian sebelumnya tahun 2018.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan bidang Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon telah memenuhi standar kualitas pelayanan pada masyarakat, yang pada akhirnya memberikan kepuasan kepada masyarakat maupun pemohon sebagai pengguna layanan perizinan yang ada di Kota Ambon. Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml (1991:110) yang terdiri dari: *Tangible* (terlihat/terjamah), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

### **Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan telaahan dari dokumen-dokumen ditemukan faktor-faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon. Secara detailnya diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor Mekanisme Pelayanan
2. Faktor Pendelegasian Wewenang dari Walikota Ambon kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon.
3. Kebijakan Pemerintah Kota Ambon yakni 1001 Inovasi Pelayanan Publik.
4. Faktor Pengawasan

Selain itu, berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama penelitian di lapangan dengan menelaah dokumen ditemukan faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon sebagai berikut:

1. Faktor Sumber Daya Manusia
2. Faktotr Peningkatan Kapasita Sumber Daya Aparatur
3. Faktor Kelembagaan
4. Faktor Sarana dan Prasarana
5. Faktor Sumber Daya Keuangan

### **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor internal (*strengths and weaknesses*) dan analisis faktor eksternal (*opportunities and Threats*) didapatkan 10 (sepuluh) alternatif strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Ambon Provinsi Maluku sebagai berikut:

1. Mendorong Pemerintah Kota Ambon untuk Membuat Kebijakan-Kebijakan yang Mempermudah Pelayanan Perizinan.
2. Mendorong DPMPTSP Kota Ambon untuk melakukan penyederhanaan proses pelayanan perizinan.
3. Mengefektifkan peran UPT DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan

perizinan.

4. Mendorong DPMPTSP Kota Ambon untuk dapat mengembangkan e-government yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.
5. Mendorong DPMPTSP Kota Ambon untuk meningkatkan sarana dan prasarana penunjang dalam proses pelayanan perizinan.
6. Melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon untuk mengoptimalkan sistem *SMS Gateway*.
7. Membuat peraturan tentang peran, tugas dan fungsi UPT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian Kota Ambon untuk mengembangkan Simantap Online agar dapat diakses oleh masyarakat/pengguna layanan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perizinan khususnya pada bidang pelayanan pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon Provinsi Maluku dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu 1) *Tangible* (Terlihat/terjamah), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (Tanggap), 4) *Assurance* (Jaminan), 5) *Empathy* (Empati).
2. Faktor-faktor peningkatan kualitas pelayanan perizinan yakni:
  - 1) Mekanisme pelayanan yang jelas dan baku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon.
  - 2) Kebijakan-Kebijakan Pemerintah Kota Ambon dalam Inovasi Pelayanan Publik.
  - 3) Faktor pengawasan baik internal maupun eksternal.

Sedangkan untuk faktor-faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor minimnya sumber daya manusia yang dimiliki.
- 2) Faktor Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur yang masih kurang.
- 3) Tidak adanya peran UPT Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon.
- 4) Faktor sarana dan prasarana penunjang pelayanan,
- 5) Faktor Anggaran
3. Kebijakan dan strategi yang peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang sifatnya sangat strategis dan mendesak dilaksanakan adalah sebagai berikut:
  - 1) Mendorong Pemerintah Kota Ambon untuk Membuat Kebijakan-Kebijakan yang

Mempermudah Pelayanan Perizinan.

- 2) Mendorong DPMPTSP Kota Ambon untuk melakukan penyederhanaan proses pelayanan perizinan.
- 3) Mengefektifkan peran UPT DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.
- 4) Mendorong DPMPTSP Kota Ambon untuk dapat mengembangkan e-government yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.
- 5) Mendorong DPMPTSP Kota Ambon untuk meningkatkan sarana dan prasarana penunjang dalam proses pelayanan perizinan.
- 6) Melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon untuk mengoptimalkan sistem *SMS Gateway*.
- 7) Membuat peraturan tentang peran, tugas dan fungsi UPT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon.
- 8) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian Kota Ambon untuk mengembangkan Simantap Online agar dapat diakses oleh masyarakat/pengguna layanan.

## **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan pelayanan bidang perizinan khususnya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon, adapun hal-hal yang perlu disarankan maupun direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan bidang perizinan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon hal yang harus dilakukan adalah dengan memperpendek jalur koordinasi dengan cara mengintegrasikan pelayanan dengan membuat loket pelayanan terpadu yang menangani pelayanan rekomendasi-rekomendasi dari instansi teknis dalam proses pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Serta mengefektifkan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon.
2. Pengoptimalan anggaran yakni dengan mengoptimalkan anggaran yang ada untuk perbaikan sarana dan prasarana serta pengembangan dan perbaikan teknologi yang sudah ada. Pengoptimalan anggaran dapat dilakukan bertahap sesuai dengan kemampuan keuangan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon
3. Menentukan prioritas dalam pengembangan teknologi yang ada dengan mengembangkan SIMANTAP Online agar dapat digunakan oleh masyarakat, mengoptimalkan *e-sign*, serta memperbaiki sistem *SMS Gateway*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Bandung.
- Bryson John M, 2016, *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Creswell, John W, 2017, *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Effendy, Khasan, 2014, *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*, Indra Prahasta, Bandung.
- Gulo, W. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi)*, Gava Media, Yogyakarta
- Heene dan Desmidt, Aime dan Sebastian Desmidt, 2015, *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik* (Penyadur: Faisal Afiff dan Ismeth Abdullah), PT Refika Aditama, Bandung.
- Labolo, Muhadam, 2017, *Pengembangan Manajemen Organisasi Perangkat Daerah*, Buku Literatur IPDN.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin W.Laksana, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Bandung.
- Rangkuti, Freddy, 2016, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis (Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI)*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Salusu, J, 2015, *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT Refika Aditama, Bandung.
- , 2016, *Manajemen Strategi*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Silalahi, Ulber, 2012, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Solihin, Ismail, 2015, *Manajemen Strategik*, Erlangga, Jakarta
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta, Bandung.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah

Kepmenpan No. 63/2003. KepMen PAN 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Peraturan Walikota Ambon Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terintegrasi (*e-Government*) Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Peraturan Walikota Ambon Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Walikota Ambon Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon Untuk Penandatanganan Izin Prinsip Penanaman Modal, Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal.

Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Ambon (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon).

<https://ambon.antaranews.com/berita/37503/pemkot-ambon-terapkan-simantap-online-permudah-perizinan>

<http://kemenperin.go.id/artikel/10302/Prosedur-Perizinan-dan-Birokrasi-Harus-Dibenahi>

<http://serambimaluku.com/pelayanan-publik-di-pemkot-ambon-dinilai-belum-maksimal>