

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERDASARKAN
METODE SERVQUAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARIMUN**

Dosen Pembimbing:

Dr., Dra., Budi Astuti, M.Si



Disusun Oleh:

Nama : Bagas Rifqi Hanindya

NIM : 19311261

Program Studi : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Metode Servqual pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun

TUGAS AKHIR MAGANG

Disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan ujian akhir guna memperoleh
gelar Sarjana jenjang Strata-1 (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis
dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Oleh:

Nama	: Bagas Rifqi Hanindya
NIM	: 19311261
Program Studi	: Manajemen
Peminatan	: Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta,

Peneliti,



Bagas Rifqi Hanindya

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR MAGANG

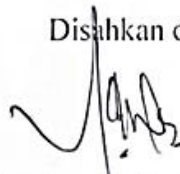
Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Metode Servqual Pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.

Nama : Bagas Rifqi Hanindya
NIM : 19311261
Program Studi : Manajemen
Bidang Peminatan : Pemasaran
Dosen Pembimbing Magang : Dr., Dra., Budi Astuti, M.Si
Lokasi Magang : DPMPTSP Kabupaten Karimun

Telah disetujui dan disahkan untuk ujian Tugas Akhir Strata-I

Yogyakarta, 4 Oktober 2023

Disahkan oleh



Dr., Dra., Budi Astuti, M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat membuat dan menyelesaikan tugas akhir magang ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERDASARKAN METODE SERVQUAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARIMUN”** yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Laporan magang ini dibuat untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan perizinan instansi dalam melayani masyarakat yang berkepentingan dengan melihat situasi atau kondisi yang terjadi di sekitar lingkungan DPMPTSP Kabupaten Karimun dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan laporan magang ini.

Peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, baik dalam bentuk bimbingan maupun petunjuk sehingga laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini peneliti berikan kepada:

- Allah SWT, atas Hidayah dan karunia-Nya yang diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir magang ini dengan lancar.
- Ibu Istyakara Muluchah, selaku dosen pengampu mata kuliah manajemen diri yang telah membimbing peneliti dalam pembuatan proposal magang.
- Ibu Dr., Dra., Budi Astuti M.Si., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Magang atas arahan, bimbingan dan saran yang diberikan kepada peneliti sehingga laporan ini dapat diselesaikan.

- Kepada kedua orang tua, Sularno dan Camelia yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan secara moral, do'a serta nasehatnya sehingga peneliti selalu termotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir Magang ini.
- Teman baik peneliti dari semester 2, M. Khoiruddin. Teman terbaik yang selalu menemani selama masa perkuliahan dan kehidupan pribadi serta membantu dalam hal pengolahan data penelitian peneliti.
- Bapak Arpan, S.Pd., M.Si., selaku Kepala Bidang Pengaduan dan Kebijakan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun yang telah menerima izin peneliti untuk melaksanakan kegiatan magang di lokasi.
- Ibu Ratna Lalela, selaku Sekretaris Bidang Pengaduan dan Kebijakan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun.
- Mas Safriadan, sebagai supervisor peneliti selama magang 6 bulan di DPMPTSP Kabupaten Karimun
- Mas Fegi, yang telah mengajari peneliti bagaimana tata cara menghadapi dan melayani konsumen yang datang ke DPMPTSP Kabupaten Karimun
- Seluruh pegawai dan staf DPMPTSP Kabupaten Karimun yang tidak dapat saya sebutkan semua satu per satu, yang sudah menemani dan membimbing peneliti selama magang 6 bulan di lokasi.

Yogyakarta,

Peneliti



Bagas Rifqi Hanindya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Profil Instansi	1
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Magang	8
1.5 Manfaat Magang	9
BAB II KAJIAN LITERATUR	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pelayanan Publik	10
2.1.2 Kualitas	11

2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5 Standar Pelayanan.....	12
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.7 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	13
2.1.8 Unsur-unsur Kepuasan Pelanggan	13
2.4 Kerangka Kerja	14
BAB III METODOLOGI LAPORAN AKHIR MAGANG	17
3.1 Pendekatan	17
3.2 Unit Analisis	17
3.3 Lokasi Pelaksanaan dan Penelitian Magang	18
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4.1 Wawancara	19
3.4.2 Observasi	19
3.4.3 Dokumentasi	19
3.5 Sumber Data.....	19
3.6 Definisi Operasional Variabel	20
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	21
3.7.1 Analisis Deskriptif	21
3.7.2 Metode Servqual	21
BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI	22

4.1 Pelaksanaan Magang	22
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat	23
4.2.1 Faktor Pendukung	23
4.2.2 Faktor Penghambat	23
4.3 Analisis dan Pembahasan	24
4.3.1 Kualitas Pelayanan Perizinan dari Dimensi Bukti Fisik di DPMPTSP Kabupaten Karimun	24
4.3.2 Kualitas Pelayanan Perizinan dari Dimensi Keandalan di DPMPTSP Kabupaten Karimun	25
4.3.3 Kualitas Pelayanan Perizinan dari Dimensi Ketanggapan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.....	27
4.3.4 Kualitas Pelayanan Perizinan dari Dimensi Jaminan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.....	29
4.3.5 Kualitas Pelayanan Perizinan dari Dimensi Empati di DPMPTSP Kabupaten Karimun.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Rekomendasi	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi	5
Gambar 2.1 Kerangka Kerja	16
Gambar 3.1 Lokasi Magang	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Motto DPMPTSP Kabupaten Karimun.....	5
Tabel 1.2 Nilai Interval Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 2.1 Keterangan Kerangka Kerja	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Permohonan Magang di DPMPTSP Kabupaten Karimun	42
Lampiran 2. Surat Keterangan Penerimaan Magang di DPMPTSP Kabupaten Karimun	43
Lampiran 3. Kegiatan Peneliti Selama Magang di DPMPTSP Kabupaten Karimun	44
Lampiran 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dalam SKM DPMPTSP Kabupaten Karimun	45
Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan pelanggan	47

ABSTRAK

Laporan magang ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif deskriptif. Laporan ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini didapat dari hasil wawancara dan observasi dari lokasi penelitian. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode servqual pada lima dimensi yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Pada hasil laporan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun cukup baik. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dan observasi yang menyatakan bukti fisik (persyaratan dan sarana prasarana), kehandalan (Sistem, mekanisme dan prosedur serta kompetensi pelaksana), ketanggapan (waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan), jaminan (biaya/tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan), dan empati (perilaku Pelaksana) menjadi faktor penting sehingga berpengaruh positif dan memuaskan bagi pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di instansi ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Instansi

Pembentukan Kantor Pusat Pelayanan Perizinan Satu Atap di Kabupaten Karimun didasarkan kepada perwujudan dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Kabupaten Karimun yang baru terbentuk mendorong pemerintah Kabupaten Karimun untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan 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 yang dibutuhkan (dpmpptsp.karimunkab.go.id, 12 Oktober 2023).

Akibatnya, pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah terhambat, yang otomatis juga berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional. Atas dasar itu, Pemerintah Kabupaten Karimun segera menerapkan model pelayanan perizinan terpadu satu pintu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, membentuk suatu instansi yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah yang bertujuan untuk menjalin kerjasama dengan instansi yang berwenang. Teknis suatu sistem pelayanan perizinan yang komprehensif dikoordinasikan oleh lembaga-lembaga selama proses perizinan, memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, lebih mudah, lebih transparan, dan tepat waktu.

Pesatnya perkembangan reformasi telah mendorong perubahan di berbagai bidang, demikian juga di bidang pelayanan publik. Masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, diterbitkanlah Keputusan Bupati Karimun Nomor 118 Tahun 2006 dan Keputusan Bupati Karimun Nomor 132 Tahun 2006 yang dimaksudkan untuk memperlancar pelaksanaan pelayanan kepada

masyarakat dengan memberikan kewenangan untuk memberikan izin kepada dinas atau instansi sebagai penyelenggara perizinan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangan yang diberikan, terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki antara lain belum memiliki anggaran dan personalia yang tetap dikarenakan belum berbentuk SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) sehingga dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya untuk operasional kantor dibebankan kepada SKPD teknis terkait. Dari keterbatasan tersebut, melalui Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 05 Tahun 2006 maka pusat Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun yang ditetapkan oleh Bupati Karimun tanggal 30 November 2006 oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Karimun. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2008, Badan Pelayanan Terpadu berganti nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi SKPD itu tersendiri.

Seiring dengan perkembangan waktu dan kebutuhan organisasi serta pelayanan bagi masyarakat, Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun melakukan evaluasi dan restrukturisasi organisasi yang di mana menjadi prinsip dalam penyusunan organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang terdiri dari urusan wajib dan pilihan. Dari hasil evaluasi dan restrukturisasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Karimun mengubah susunan organisasi pelaksana penanaman modal yang awalnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun menjadi Badan Penanaman Modal dan perizinan Terpadu Kabupaten Karimun melalui Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 07 Tahun 2011.

Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, terbentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2016, DPMPTSP mempunyai tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan

kewenangan Pemerintah Daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dengan pemberian wewenang yang disesuaikan pada Peraturan Bupati Karimun Nomor 27 Tahun 2017, maka susunan organisasi kelembagaan yang baru ini penanaman modal menjadi salah satu tugas pokok dan fungsi hingga saat ini pelaksanaannya terpaku pada DPMPTSP Kabupaten Karimun yang di mana prioritasnya adalah percepatan iklim investasi dan iklim usaha yang diamanatkan untuk melaksanakan konsolidasi perencanaan pelaksanaan Penanaman Modal dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Penanaman modal. Disamping itu, pada susunan organisasi ini terdapat penambahan unsur pengaduan dan pengawasan sehingga dengan adanya unsur-unsur kelembagaan tersebut maka semakin besar peranan dan tugas DPMPTSP Kabupaten Karimun dan diharapkan akan mampu untuk mengelola kewenangan yang ditangani.

Sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Karimun, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun menetapkan visinya sebagai berikut:

TERCIPTANYA PELAYANAN PERIZINAN TERPADU YANG PROFESSIONAL DALAM RANGKA MENINGKATKAN PERSAINGAN INVESTASI GLOBAL.

Kemudian demi mewujudkan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, maka telah dirumuskannya misi yang dapat menggerakkan dan mewujudkan tujuan melalui berbagai upaya dalam pelaksanaannya. Untuk itu ditetapkan misi sebagai berikut:

1. Melayani perizinan secara terpadu dalam rangka peningkatan peluang usaha menjadi investasi riil.
2. Memberikan akses dan proses pelayanan perizinan yang prima dengan menerapkan konsep *Good Government*.
3. Memberikan layanan informasi perizinan, peluang investasi Kabupaten Karimun bagi investor, masyarakat dunia usaha dan industri.

Lalu pada DPMPTSP Kabupaten Karimun itu sendiri terdapat motto pelayanan mengikuti dari kata **KOMITMEN KAMI** yang di mana motto ini mengandung makna sebagai berikut:

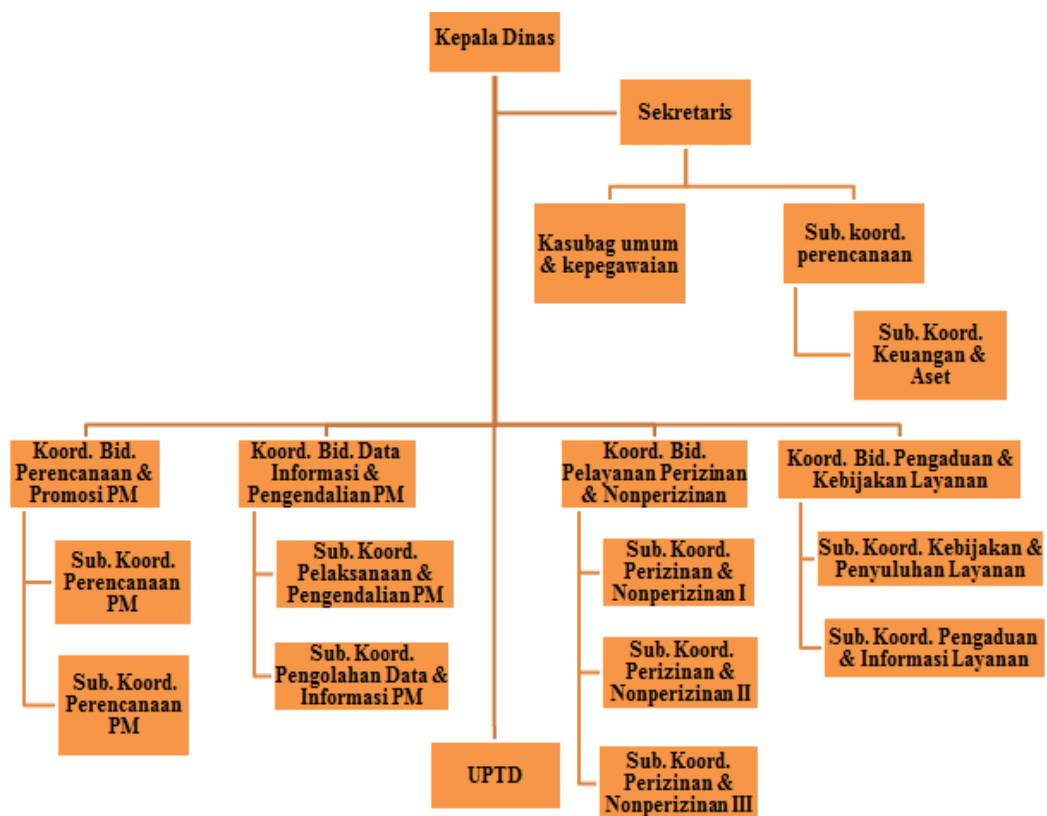
Tabel 1.1 Motto DPMPTSP Kabupaten Karimun

K	Kepastian	Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
O	Objektif	Objektif dalam memberikan pelayanan agar mutu pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
M	Mudah	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
I	Inovatif	Inovatif dalam memberikan pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat
T	Transparan	Memberikan pelayanan secara transparan dengan memberikan pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah diakses.
M	Mutu	Pegawai harus memiliki keahlian, keterampilan, dan kedisiplinan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
E	Efektif dan Efisien	Memberikan pelayanan dengan persyaratan yang ringan, kedisiplinan pegawai serta perhitungan biaya yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
N	Nyaman	Peningkatan pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana fisik yang bersih, rapi, dan teratur serta penyediaan sistem dan peralatan operasional yang baik.
K	Kontinuitas	Pelayanan yang diberikan lengkap sesuai yang dibutuhkan tanpa gangguan, terhenti atau terulang.
A	Akuntabilitas	Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan

		ketentuan peraturan perundang-undangan.
M	Maju	Berusaha meningkatkan peradaban yang tinggi agar menjadi lebih baik.
I	Integrasi	Masyarakat menerima pelayanan perizinan melalui pelayanan satu pintu sehingga memudahkan dalam proses pengurusan perizinan.

Sumber: <https://dpmpptsp.karimunkab.go.id/moto/>

Terakhir yaitu struktur organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

Sumber: <https://dpmpptsp.karimunkab.go.id/struktur/>

1.2 Latar Belakang

Pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas sebagai pemberi pelayanan dan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Tugas utama pemerintah kepada rakyatnya adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, instansi dan organisasi pemerintah perlu terus meningkatkan kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah di berbagai bidang pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, saat ini belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga berdampak negatif terhadap pelayanan pemerintah dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Banyaknya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintah merupakan akibat dari perubahan cara berpikir masyarakat tentang hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam bisnis. Masyarakat saat ini tidak hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelayanan publik, tetapi juga mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diterimanya dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih bermutu lagi menuju penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan dan permintaan masyarakat. Hal ini terjadi karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan oleh pemerintah, seperti proses pelayanan yang panjang dan rumit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan kurang ramah, tempat pelayanan yang kurang nyaman dan belum sesuai dengan standar. Permasalahan ini merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan, salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan di bidang perizinan.

DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam melaksanakan pelayanan publiknya selalu berpedoman pada standar pelayanan dan standar operasional. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Salah satu metode penilaian kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2022, diperoleh hasil Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) sebesar 83,54. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN RB) No. 14 tahun 2017, hasil IKM tersebut masuk ke dalam kategori “Baik” yang bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Nilai Interval Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2018)

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan publik, SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pengukuran kepuasan merupakan bagian penting dari proses evaluasi kinerja yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif berdasarkan kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan. Kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur apakah berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilakukan dalam suatu organisasi pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada laporan ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Metode Servqual pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun sudah memenuhi kepuasan pelanggan?”

1.4 Tujuan Magang

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.
2. Ikut terlibat dalam aktivitas kegiatan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun.
3. Menambah pengalaman dan wawasan perihal pelayanan perizinan yang dilakukan oleh instansi.

1.5 Manfaat Magang

A. Bagi mahasiswa

- Sebagai salah satu bentuk persyaratan untuk menyelesaikan jenjang program pendidikan strata satu (S-1) di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
- Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan publik di instansi pemerintah.
- Sebagai persiapan untuk menjadi seseorang yang memiliki potensi, kompeten, keahlian dan profesionalitas dalam memasuki dunia kerja.

B. Bagi Instansi

- Sebagai sarana untuk kerjasama antara Universitas Islam Indonesia dengan DPMPTSP Kabupaten Karimun, baik secara akademik maupun non akademik.
- Membantu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.
- Sebagai tempat atau sarana evaluasi terhadap kinerja dan operasional DPMPTSP Kabupaten Karimun.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada perusahaan, organisasi atau instansi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik itu sendiri adalah badan lembaga dan petugas pelayanan publik baik dalam pemerintah Daerah maupun dalam BUMD. Pelayanan publik bisa berbentuk pelayanan barang publik atau pelayanan jasa yang di mana penerima pelayanan ini biasanya dalam bentuk individu atau kelompok dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban pada suatu pelayanan publik

Menurut Undang-undang No. 25 pasal 1 ayat 1 Tahun 2009, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik itu sendiri adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Salah satu bentuk dari pelayanan publik itu sendiri adalah pelayanan perizinan. Perizinan menurut Peraturan Bupati Karimun No. 1 Pasal 1 Tahun 2018, adalah pemberian legalitas usaha berupa izin, pengakuan, penunjukan, penetapan, persetujuan, atau pendaftaran, termasuk non perizinan berupa pemberian informasi, konsultasi dan pelayanan lain.

2.1.2 Kualitas

Kualitas dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Riyanto, 2018) dan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan (Atmaja, 2018).

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dalam strategi manajemen pemasaran dan menjadi faktor utama untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi. Kualitas pelayanan adalah satu hal yang wajib diperhatikan oleh organisasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan konsumen. Menurut Aria dan Atik (2018), kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima.

Tuntutan masyarakat di era globalisasi tidak dapat terhindar dari persaingan yang ketat di segala bidang kehidupan, baik nasional maupun sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci untuk menghadapi era globalisasi. Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut para ahli tidak hanya satu tetapi banyak jenisnya, namun perlu diperhatikan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik dieksplorasi tanpa perumpamaan tunggal yang dapat memberikan teori atau diterapkan secara umum. Masing-masing menawarkan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda. Menurut Zeithaml et al. (2018), kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, di antaranya yaitu:

1. *Tangible* (Bukti fisik). Di mana kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata (tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung wujudnya).
2. *Reliability* (kehandalan). Pada dimensi ini, kehandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, syarat layanan akurat dan konsisten, serta produk yang sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan). Pada jasa layanan, para pegawai harus sanggup untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau kepekaan yang tinggi terhadap pelanggan yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan.
4. *Assurance* (jaminan). Ini diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan keamanan pada saat menerima pelayanan sehingga tidak ada keraguan terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (empati). Ini diartikan dengan merasakan apa yang orang lain rasakan, pegawai benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan.

2.1.5 Standar Pelayanan

Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan pasti bagi penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur (UU No. 25 Tahun 2009).

2.1.6 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami dengan yang diharapkan pelanggan itu sendiri (Riyanto, 2018). Perbandingan dilakukan dengan tujuan apabila kualitas yang didapat sesuai dengan yang diharapkan, kepuasan pelanggan akan tercapai. Namun sebaliknya, apabila kualitas yang didapat rendah, maka akan terjadi ketidakpuasan bagi pelanggan.

2.1.7 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan tentunya memberikan efek pada beberapa aspek yang penting, seperti munculnya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi industri, meningkatkan efisiensi dan produktivitas pegawai. Oleh karena itu, dalam rangka pemenuhan kepuasan pelanggan perlu dilakukannya pemantauan pada kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Zamroni dan Fajri (2022), kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan
- 4) Tanggung jawab dalam menerima permintaan dan penanganan keluhan pelanggan
- 5) Kelengkapan dalam sarana dan prasarana tempat pelayanan
- 6) Kemudahan mendapatkan pelayanan (misalnya melalui *website* pelayanan resmi atau nomor kontak)
- 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi
- 8) Pelayanan pribadi (fleksibilitas atau penanganan permintaan khusus)
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- 10) Atribut pendukung pelayanan lainnya (seperti kebersihan lingkungan, pendingin ruangan, ruang tunggu, dan sebagainya).

2.1.8 Unsur-unsur Kepuasan Pelanggan

Menurut Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017, untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan

pelayanan perizinan ada 9 unsur yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- Persyaratan. Persyaratan adalah suatu ketentuan yang harus dipenuhi dalam suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- Sistem, mekanisme, dan prosedur. Merupakan tata cara pelayanan yang distandarkan bagi pemberi (pegawai) dan penerima pelayanan (masyarakat).
- Waktu penyelesaian. Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- Biaya/tarif. Merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan (masyarakat) dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan. Ini dimaksudkan sebagai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi pelaksana. Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan termasuk pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- Sarana dan prasarana. Prasarana adalah sebagai segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan dan maksud (seperti gedung). Sedangkan sarana diartikan sebagai segala sesuatu yang menunjang utama terlaksananya suatu proses (seperti komputer dan mesin).

2.2 Kerangka Kerja

Dari landasan teori, peneliti mengaitkan teori yang dijelaskan sebelumnya dengan beberapa faktor dan ruang lingkup yang berhubungan pada analisis kualitas pelayanan perizinan. Menurut Cookson dan Strick (2019), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan

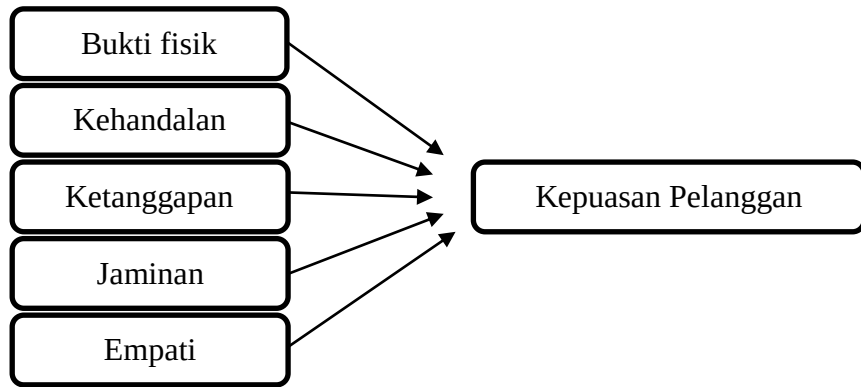
eksternal. Masing-masing bagian kualitas ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor kualitas pelayanan secara internal yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan SDM, kondisi kerja dan kesetaraan, hubungan kerja, serta pola insentif.
- b) Faktor kualitas pelayanan secara eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyedia layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Dalam melakukan analisis kualitas pelayanan perizinan pada DPMPSTSP Kabupaten Karimun, peneliti juga membatasi banyaknya subjek penilaian yang tercakup dalam analisis, yang di mana ruang lingkupnya didasari oleh Lima dimensi kualitas pelayanan pada Sembilan unsur pengukuran kepuasan masyarakat (Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017), yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Keterangan Kerangka Kerja

Kualitas Pelayanan Perizinan	Kepuasan Pelanggan
1. Bukti fisik / <i>Tangible</i>	1. Persyaratan 2. Sarana dan prasarana
2. Keandalan / <i>Reliability</i>	3. Sistem, mekanisme, dan prosedur 4. Kompetensi pelaksana
3. Ketanggapan / <i>Responsiveness</i>	5. Waktu penyelesaian 6. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan
4. Jaminan / <i>Assurance</i>	7. Biaya/tarif 8. Produk spesifikasi jenis pelayanan
5. Empati / <i>Empathy</i>	9. Perilaku pelaksana



Gambar 2.1 Kerangka Kerja

BAB III

METODOLOGI LAPORAN AKHIR MAGANG

3.1 Pendekatan

Dalam melakukan analisis ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Kemudian pendekatan deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada, yaitu fenomena alam atau fenomena buatan manusia, atau yang digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil subjek, tetapi tidak dimaksudkan untuk memberikan implikasi yang lebih luas (Adiputra et al. 2021).

Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan karena permasalahan atau isu yang dikaji berhubungan langsung dengan pegawai DPMPSTSP Kabupaten Karimun dan masyarakat yang dilayani melalui serangkaian kegiatan-kegiatan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan yaitu individu, yang di mana unit ini berfokus pada pegawai DPMPSTSP Kabupaten Karimun di bidang pelayanan perizinan dan juga beberapa masyarakat sebagai pengguna jasa layanan DPMPSTSP Kabupaten Karimun yang dapat dijadikan responden untuk membantu peneliti dalam menjawab beberapa pertanyaan atau persoalan tertentu.

3.3 Lokasi pelaksanaan dan Penelitian Magang

Lokasi magang yang menjadi tempat fokus penelitian peneliti yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, dengan deskripsi lokasi dan waktu pelaksanaan magang sebagai berikut:

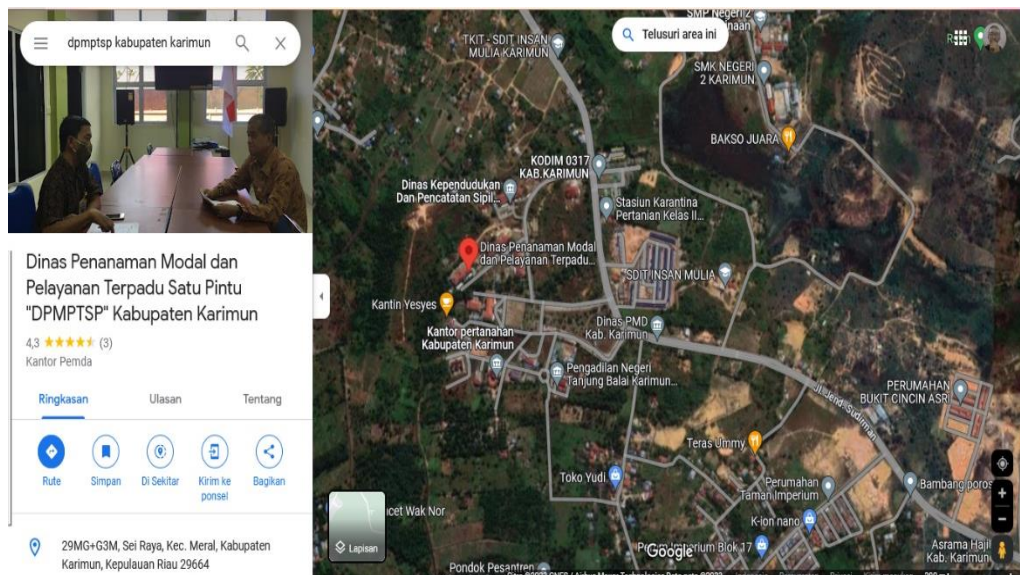
Nama Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.

Alamat : Komplek Perkantoran Pemda Kab. Karimun, Gedung Bukit Gading (Gedung D), Jln. Jend. Sudirman – Poros, Tanjung Balai Karimun, Provinsi Kepulauan Riau.

Email : bpmpt.kab.karimun@gmail.com

No. Telepon : (0777) 7366009.

Waktu : 08 Februari 2022 – 31 Juli 2022.



Gambar 3.1 Lokasi Magang

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data terkait analisis kualitas pelayanan perizinan adalah metode kualitatif. Di mana karakteristik dari metode kualitatif yaitu peneliti ikut terlibat secara langsung di objek riset serta pengambilan data dari berbagai sumber yang relevan. Menurut Sugiyono (2020) metode pengumpulan data yang dapat digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencari data secara langsung dari sejumlah kecil responden. Dalam hal ini dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui jalur alat komunikasi. Wawancara biasanya dilakukan sebagai langkah awal dalam mencari data untuk penelitian.

3.4.2 Observasi

Observasi adalah sebuah metode pengambilan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti. Objek observasi biasanya berupa fenomena, proses kerja, perilaku manusia, dan gejala alam.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data melalui analisis fakta berupa catatan peristiwa, gambar, diagram, atau karya monumental yang ada. Dokumentasi dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan sebagai pelengkap wawancara dan observasi, namun tidak dipengaruhi oleh kehadiran peneliti.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam laporan ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer ini didapat secara langsung melalui pihak pertama dan diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dan berupa data-data internal seperti Survei Kepuasan Masyarakat 2022 dan rekap data pengguna layanan 2022.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Menurut Maksum (2012), variabel adalah suatu konsep yang memiliki variabilitas atau keberagaman yang menjadi fokus penelitian. Pada penelitian ini, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan perizinan yang digunakan untuk

mengukur sejauh mana pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap baik oleh pelanggan. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a) *Bukti fisik/Tangible*. Ini berindikasi pada wujud atau penampilan yang dihadirkan. Misalnya penampilan pegawai, kenyamanan dan kebersihan sarana, kemudahan proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b) *Kehandalan/Reliability*. Ini berindikasi pada kualitas kerja yang konsistensi dan dapat diandalkan. Misalnya kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan.
- c) *Ketanggapan/Responsiveness*. Ini berindikasi pada daya tanggap pegawai dalam menawarkan bantuan. Misalnya respon pegawai pada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan, dan ketepatan pegawai dalam melayani pelanggan.
- d) *Jaminan/Assurance*. Ini berindikasi pada kemampuan dalam memberikan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya pegawai memberikan informasi terhadap jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian dalam pelayanan.
- e) *Empati/Empathy*. Ini berindikasi pada sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Misalnya mendahulukan kepentingan pelanggan atau pegawai, pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan.

3.7 Metode dan Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Pada laporan ini, teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2018), analisis data kualitatif adalah bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik simpulan. Dalam menganalisis data kualitatif deskriptif,

data yang telah dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi lalu diuraikan dengan bahasa verbal yang selanjutnya dijelaskan dalam kesimpulan.

3.7.2 Metode Servqual

Metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Metode servqual itu sendiri bertujuan untuk mengidentifikasi serta memprioritaskan peningkatan kinerja yang diperlukan dan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi. Menurut penelitian Jiwantara et al. (2013), servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2009) dalam serangkaian penelitiannya terhadap sektor-sektor jasa.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG

4.1 Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Karimun yang berlokasi di Kepulauan Riau, Tanjung Balai Karimun. Kegiatan magang mulai dilaksanakan dari tanggal 08 Februari 2022 hingga 31 Juli 2022, mengikuti jadwal lima hari kerja dari senin sampai jumat jam 07.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB (setara dengan 9 jam kerja per hari). Dalam jangka waktu 6 bulan, peneliti ditempatkan dalam bidang pendaftaran dan perizinan dengan tugas untuk melayani konsumen. Program magang ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan sekaligus mengumpulkan data-data bahan tambahan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Selama bertugas di bidang pendaftaran dan perizinan, peneliti bertugas untuk melayani konsumen di DPMPTSP Kabupaten Karimun yang ingin membuat surat izin usaha, membantu proses pencabutan izin usaha, membantu pengisian buku register pencabutan izin, menata surat tanda terima berkas pendaftaran, melayani konsumen yang ingin berkonsultasi mengenai persyaratan perizinan, serta mendata semua konsumen yang datang ke DPMPTSP Kabupaten Karimun pada laporan data pengguna layanan.

Dalam kegiatan magang juga, peneliti berkesempatan untuk menghadiri rapat koordinasi tentang pembahasan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penerbitan rekomendasi perizinan sektor kesehatan. Hal ini sebelumnya sudah didiskusikan bersama dengan kepala bidang yang di mana peneliti boleh ikut serta dalam kegiatan perizinan di DPMPTSP sebagai bahan untuk penelitian tugas akhir.

4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

4.2.1 Faktor Pendukung

Selama melaksanakan kegiatan terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh dalam penulisan penelitian di DPMPTSP Kabupaten Karimun, yaitu:

1. Arahan supervisor dalam menangani tekanan dari pelanggan

Penelitian yang dilakukan dengan ikut terjun langsung ke lapangan kerja tentu merupakan tantangan yang berat apabila tanpa panduan bagaimana cara menghadapinya. Beruntung selama kegiatan berlangsung, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan mengutus supervisor untuk menuntun peneliti menghadapi pelanggan dengan mengajari bagaimana caranya menghadapi mereka. Supervisor yang didapat merupakan orang yang ramah dan sabar dalam mengajari sehingga peneliti bisa bekerja secara profesional dalam menghadapi pelanggan.

2. Akses pengambilan data yang mudah

Kemudahan dalam pengambilan data tentunya merupakan faktor pendukung yang membantu dalam melaksanakan magang dan menyelesaikan penelitian ini. Kemudahan akses dalam pengambilan data ini diperoleh karena data yang dimiliki instansi sudah disediakan dan terstruktur secara rapi serta dengan bantuan dari Kepala Bidang, peneliti mendapatkan akses terkait data-data internal instansi seperti hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rekapan data pengguna layanan.

4.2.2 Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di DPMPTSP Kabupaten Karimun, tentunya ada beberapa kendala yang dialami selama kegiatan berlangsung, yaitu:

1. Kesulitan beradaptasi peneliti dengan dunia kerja

Meskipun mendapatkan supervisor yang baik, peneliti masih kesulitan beradaptasi di lingkungan kerja. Hal ini dikarenakan peneliti tidak memiliki pengalaman dalam bekerja dan kurangnya berinteraksi dengan orang lain. Sehingga dalam proses pelaksanaan kegiatan magang, peneliti cukup kesulitan dalam menghadapi permasalahan dan hal baru di DPMPTSP Kabupaten Karimun.

2. Sulit menemukan waktu yang tepat untuk melakukan wawancara

Selama melaksanakan kegiatan magang, peneliti sering kesulitan menemukan waktu untuk melakukan wawancara dengan responden baik dari pihak instansi maupun pelanggan dikarenakan kesibukan yang dimiliki. Bahkan dari pihak pelanggan menolak untuk diwawancarai tanpa alasan yang jelas.

Dalam penulisan laporan akhir magang terdapat hambatan lain seperti format penulisan laporan magang yang berbeda dengan penulisan tugas akhir sehingga menjadi dorongan untuk menulis hasil penelitian yang tulen.

4.3 Analisis dan Pembahasan

4.3.1 Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi bukti fisik di DPMPTSP Kabupaten Karimun

Bukti fisik merupakan hal penting yang menjadi suatu pengukuran terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan menilai bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan apa yang mereka lihat dari yang DPMPTSP Kabupaten Karimun sediakan. Dalam penelitian ini, bukti fisik yang dinilai yaitu persyaratan serta sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Pelayanan perizinan yang baik membutuhkan pemenuhan beberapa persyaratan untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan keadilan dalam proses perizinan. Sedangkan sarana dan prasarana yang baik merupakan elemen penting dalam memastikan kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan mengenai persyaratan perizinan DPMPTSP Kabupaten Karimun bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan perizinan, tentunya persyaratan untuk mengurus perizinan sangat berpengaruh terhadap kecepatan dalam menyelesaikan suatu perizinan. Oleh karenanya, DPMPTSP dalam hal ini membuat persyaratan perizinan selengkap dan

seefisien mungkin sehingga para pelanggan merasa bahwa persyaratan yang diminta tidak memberatkan dan tidak terbelit-belit.”

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persyaratan memiliki dampak signifikan terhadap indeks kepuasan pelanggan, hal ini nampak pada perolehan nilai 3,28. Sesuai dengan wawancara dan observasi peneliti, DPMPTSP Kabupaten Karimun berusaha membuat persyaratan selengkap dan seefisien mungkin, dengan tujuan agar pelanggan merasa bahwa proses pengurusan izin tidak memberatkan atau rumit. Selanjutnya wawancara terkait sarana dan prasarana dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Karimun menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karimun sudah cukup memadai ya seperti tersedianya tempat parkir yang luas, kemudian di ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan yang sedang antri atau menunggu proses perizinan kemudian tersedianya 4 toilet, 2 dilantai dasar dan 2 di lantai atas. Untuk tempat kerja sendiri sudah nyaman dan sejuk karena di tiap ruangan disediakan AC sehingga kita para pegawai tidak kepanasan.”

Berdasarkan wawancara di atas, sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap sudah memadai. Hal ini sejalan dengan hasil nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 3,18. Dari wawancara dan observasi peneliti, beberapa faktor yang menunjang kenyamanan dan efisiensi meliputi tersedianya tempat parkir luas, ruang tunggu yang nyaman, jumlah toilet yang mencukupi dan ketersediaan AC di setiap ruangan kerja. Ketersediaan fasilitas tersebut diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelanggan yang sedang mengurus perizinan dan memberikan kenyamanan bagi para pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

4.3.2 Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi kehandalan di DPMPTSP Kabupaten Karimun

Menurut Zeithaml et al. (2018), kehandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, syarat layanan akurat dan konsisten, serta produk yang sesuai dengan yang dijanjikan. Pada penelitian ini, kehandalan dinilai dari sistem, mekanisme dan prosedur serta kompetensi pelaksana DPMPTSP Kabupaten Karimun. Penilaian kualitas pelayanan perizinan melibatkan sistem, mekanisme, dan prosedur yang baik untuk mengukur dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar tertentu. Kemudian kompetensi pelaksana yang baik memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa proses perizinan berjalan lancar, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Bidang Perizinan dan Non Perizinan mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur DPMPTSP Kabupaten Karimun bahwa:

“Saat ini, DPMPTSP telah menerapkan sistem pelayanan perizinan secara online dan telah pula menerapkan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibakukan sesuai dengan ISO 9001:2015. Ini berarti, DPMPTSP Kabupaten Karimun telah memiliki suatu sistem yang baku dan dapat dipertanggungjawabkan prosesnya. Sehingga pelanggan akan merasa terjamin baik dari segi waktu dan biaya dalam mengurus suatu perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.”

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengimplementasikan sistem pelayanan perizinan secara online dan menerapkan SOP sesuai dengan ISO 9001:2015. Hal ini sesuai dengan indeks kepuasan pelanggan terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 3,14 di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Berdasarkan wawancara dan observasi, DPMPTSP Kabupaten Karimun telah memiliki suatu sistem yang terstandarisasi dan dapat dipertanggungjawabkan dalam prosesnya. Adanya sistem

online dan SOP tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian kepada pelanggan terkait waktu dan biaya yang diperlukan dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Selanjutnya wawancara dengan pihak pelanggan terkait kompetensi pelaksana sebagai berikut:

“Pegawai DPMPTSP sangat ramah dan sopan dalam menangani perizinan saya. Saat di loket pendaftaran tadi, pegawai yang melayani saya cukup profesional ketika saya berkonsultasi mengenai persyaratan perizinan usaha. Saya juga kebingungan karena beberapa persyaratan agak membingungkan, namun setelah dijelaskan lebih rinci dengan ibu pegawainya Alhamdulillah saya bisa memahami persyaratan perizinan usaha saya.”

Hasil dari wawancara menyatakan bahwa kompetensi pelaksana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap sangat ramah dan sopan dalam menangani perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, sebagian besar pelanggan puas (nilai indeks kepuasan sebesar 3,26) dengan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun, di mana pegawai selalu memberikan bantuan dengan profesional saat konsultasi dan memberikan pelayanan mengenai persyaratan perizinan usaha. Secara keseluruhan, kompetensi pelaksana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap membantu dan memberikan pengalaman positif bagi para pelanggan.

4.3.3 Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi ketanggapan di DPMPTSP Kabupaten Karimun

Ketanggapan yang dimaksud di sini adalah kesediaan DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menanggapi setiap pelanggan yang ingin melakukan permohonan perizinan terkait dengan pelayanan perizinan yang diberikan. Dalam penelitian ini, penilaian dari ketanggapan adalah waktu penyelesaian, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Waktu penyelesaian yang baik dalam pelayanan perizinan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan karena pemrosesan perizinan yang cepat dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan itu sendiri. Sedangkan penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan aspek penting dalam penilaian kualitas pelayanan perizinan contohnya respons yang cepat dan efektif terhadap *feedback* dari pelanggan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan mengenai waktu penyelesaian DPMPTSP Kabupaten Karimun bahwa:

“Bagi pelanggan, lamanya proses perizinan sangat menentukan bagi puas atau tidaknya mereka terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun. Ketidakjelasan berapa lama penyelesaian dari suatu perizinan membuat para pelanggan merasa tidak puas ditambah lagi waktu untuk pengurusan perizinan yang lama. Oleh sebab itu, DPMPTSP Kabupaten Karimun menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan perizinan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian waktu bagi pelanggan dalam mengurus suatu perizinan.”

Dari wawancara di atas, didapatkan hasil bahwa bagi pelanggan, lamanya proses perizinan sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun. Ketidakjelasan mengenai durasi penyelesaian suatu perizinan dapat menyebabkan ketidakpuasan, terutama jika proses pengurusan perizinan memakan waktu yang lama. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap waktu penyelesaian ini sebesar 3,07. Hal ini merupakan nilai indeks yang terkecil di antara dimensi kepuasan yang diukur. Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengambil langkah dengan menerapkan Standar Operasi Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan perizinan. Langkah ini bertujuan untuk memberikan kepastian waktu kepada pelanggan sehingga mereka dapat mengurus perizinan dengan lebih terstruktur dan efisien. Kemudian mengenai penanganan pengaduan,

saran dan masukan, peneliti telah melakukan wawancara dengan pihak pelanggan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Untuk penanganan pengaduan di sini cukup mudah ya karena adanya pengaduan serta masukan melalui website dari DPMPTSP, jadi kita bisa memberikan masukan. Terus kalau pelayanan di sini tidak memuaskan, kita juga bisa mengadukan keluhan di website DPMPTSP ini.”

Pada wawancara di atas, penanganan pengaduan, saran dan masukan di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap cukup mudah karena adanya fasilitas pengaduan dan masukan melalui *website* resmi DPMPTSP. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat dikemukakan bahwa pelanggan memiliki kemudahan untuk memberikan masukan atau pengaduan terkait pelayanan. Selain itu, jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan, mereka juga dapat mengadukan keluhannya melalui *website* DPMPTSP Kabupaten Karimun. Ini menunjukkan adanya upaya dalam memberikan akses dan sarana untuk menerima *feedback* dari pelanggan serta menangani keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di DPMPTSP Kabupaten Karimun adalah sebesar 3,72 yang berarti mendekati sangat puas.

4.3.4 Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi jaminan di DPMPTSP Kabupaten Karimun

Jaminan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan keamanan pada saat menerima pelayanan sehingga tidak ada keraguan terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan (Zeithaml et al. 2018). Penilaian dimensi jaminan pada penelitian ini yaitu biaya/tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Biaya atau tarif yang baik harus seimbang antara memastikan keberlanjutan keuangan instansi dan memberikan nilai yang wajar kepada pelanggan. Kemudian produk spesifikasi jenis pelayanan yang baik dalam

konteks pelayanan perizinan melibatkan penetapan standar dan karakteristik tertentu yang harus dipenuhi oleh layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Bidang Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Karimun mengenai biaya/tarif Karimun bahwa:

“Bagi masyarakat (pelanggan), ketidakjelasan tarif dan harga yang mahal dalam mengurus suatu perizinan sangat mempengaruhi rasa kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Karimun sesuai dengan ketentuan yang berlaku menggratiskan sebagian pengurusan perizinan. Untuk perizinan yang berbayar, dicantumkan dalam persyaratan berkas sehingga pelanggan mengetahui berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus suatu perizinan tertentu. Hal ini untuk menjaga transparansi dan menghindari praktek-praktek kolusi.”

Hasil wawancara di atas, dapat dijelaskan bahwa bagi pelanggan, ketidakjelasan tarif dan biaya yang tinggi dalam pengurusan perizinan dan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengambil langkah untuk meningkatkan transparansi dan kepuasan pelanggan. Pada hasil wawancara dan observasi peneliti, sesuai ketentuan yang berlaku sebagian pengurusan perizinan diberikan secara gratis dan untuk perizinan yang berbayar, biaya tersebut dicantumkan dalam persyaratan berkas. Tindakan ini diambil untuk menjaga transparansi dan mencegah praktek-praktek kolusi, sehingga pelanggan memiliki pemahaman yang baik tentang biaya yang terkait dengan pengurusan perizinan tertentu. Adapun nilai indeks kepuasan untuk biaya/tarif adalah sebesar 3,84 yang bermakna bahwa pelanggan puas terhadap transparansi dalam penerapan tarif. Kemudian wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Karimun terkait produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu sebagai berikut:

“sebagai instansi jasa pemerintah, DPMPTSP Kabupaten Karimun, produk perizinan menyediakan pelayanan perizinan berupa 49 standar pelayanan perizinan dan 4 standar pelayanan non perizinan yang sesuai dengan pelimpahan dari Bupati dan Peraturan Menteri. Standar pelayanan perizinan yang dimaksud disini adalah proses pemberian beberapa jenis surat izin usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang dibutuhkan pelanggan dalam menunjang kegiatan usaha mereka seperti Surat Izin Praktek Dokter, Persetujuan Bangunan Gedung, Izin Penayangan Reklame, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk standar pelayanan non perizinan disini adalah pemberian legalitas atau rekomendasi kepada seseorang yang gunanya bukan untuk usaha dan kegiatan tertentu seperti layanan informasi, pengaduan, dan pencabutan perizinan.”

Pada wawancara tersebut, mengemukakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Karimun sebagai instansi pelayanan perizinan menyediakan 49 standar pelayanan perizinan (Surat Izin Praktek Dokter, Persetujuan Bangunan Gedung, dan Izin Penayangan Reklame) dan 4 standar pelayanan non perizinan (layanan informasi, pengaduan, dan pencabutan perizinan). Berdasarkan observasi dan hasil wawancara peneliti, standar pelayanan perizinan mencakup proses pemberian berbagai jenis surat izin usaha yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dibutuhkan oleh pelanggan untuk mendukung kegiatan usaha mereka. Secara keseluruhan, DPMPTSP Kabupaten Karimun memiliki beragam layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tetap mematuhi ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan untuk produk spesifikasi jenis pelayanan menunjukkan puas, dengan nilai sebesar 3,24.

4.3.5 Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi empati di DPMPTSP Kabupaten Karimun

Empati mencakup melakukan hubungan dengan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian secara pribadi dengan menempatkan posisi pegawai pada situasi yang dilakukan oleh pelanggan. Pada penelitian ini, dimensi empati dinilai dari perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana yang baik memainkan peran kunci dalam penilaian kualitas pelayanan perizinan karena interaksi antara pegawai dan pelanggan serta cara pegawai menjalankan tugasnya, dapat memberikan dampak signifikan pada pengalaman pelanggan dan persepsi umum terhadap DPMPTSP Kabupaten Karimun.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan mengenai perilaku pelaksana DPMPTSP Kabupaten Karimun bahwa:

“Keterampilan dan kemampuan tenaga pelaksana (baik PNS maupun non PNS) yang memberikan pelayanan perizinan sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan yang membutuhkan perizinan. Sikap dan perilaku pelaksana perizinan yang kurang disiplin dan tidak profesional akan menghambat kelancaran proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan sehingga diperoleh para pelaksana yang profesional dalam memberikan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, perilaku dan keterampilan pelaksana perizinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sikap dan perilaku pelaksana perizinan yang kurang disiplin dan tidak profesional dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Dalam observasi dan wawancara peneliti, DPMPTSP Kabupaten Karimun mengakui pentingnya pendidikan dan pelatihan terkait dengan pelayanan perizinan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan para pelaksana yang profesional dalam memberikan pelayanan perizinan, yang pada waktunya dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan hal

ini ditunjukkan dengan perolehan nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 3,34 yang masuk kategori puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) pada DPMPTSP Kabupaten Karimun di Kepulauan Riau. Dari rumusan masalah, landasan teori serta hasil data yang diperoleh selama penelitian, maka didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a) Bukti Fisik

Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi bukti fisik yang dinilai dari persyaratan dan sarana prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karimun, memiliki peran penting dalam menilai kualitas pelayanan perizinan. Persyaratan perizinan yang lengkap dan efisien dianggap berpengaruh signifikan terhadap kecepatan penyelesaian perizinan, DPMPTSP Kabupaten Karimun berusaha membuat persyaratan tersebut seefisien mungkin untuk memastikan pelanggan merasa proses pengurusan izin tidak memberatkan.

Selain itu, sarana prasarana yang memadai seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet yang mencukupi, dan AC di setiap ruangan. Fasilitas tersebut diharapkan menciptakan lingkungan kondusif bagi pelanggan dan memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

b) Kehandalan

Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi kehandalan yang dinilai melalui sistem, mekanisme, dan prosedur serta kompetensi pelaksana. Implementasi sistem pelayanan perizinan secara *online* dan adopsi Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan ISO 9001:2015 dianggap sebagai langkah-langkah yang membuat proses perizinan menjadi terstandarisasi dan dapat dipertanggungjawabkan. Ini diharapkan memberikan kepastian kepada pelanggan terkait waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan.

Wawancara dengan pihak pelanggan juga mengungkapkan bahwa kompetensi pelaksana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dinilai positif. Pegawai

dianggap ramah, sopan, dan professional dalam menangani perizinan, memberikan bantuan dengan baik saat konsultasi dan menjelaskan persyaratan perizinan secara rinci. Secara keseluruhan, pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun memuaskan bagi sebagian besar pelanggan, menciptakan pengalaman positif dalam proses pengurusan perizinan.

c) Ketanggapan

Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi ketanggapan yang dinilai dari waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Waktu penyelesaian yang cepat dianggap sebagai indikator kualitas layanan yang penting karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penanganan yang efektif terhadap pengaduan dan masukan juga penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa lamanya proses perizinan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan DPMPTSP Kabupaten Karimun telah menerapkan SOP untuk memberikan kepastian waktu kepada pelanggan. Secara keseluruhan, upaya DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam memberikan kepastian waktu dan memberikan akses untuk masukan atau pengaduan menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan serta mendengarkan dan menanggapi kebutuhan pelanggan.

d) Jaminan

Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi jaminan yang dinilai dari biaya atau tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Biaya/tarif yang seimbang dan transparan penting untuk memastikan kepuasan pelanggan, dan DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengambil langkah dengan menggratiskan sebagian pengurusan perizinan dan mencantumkan biaya perizinan yang berbayar dalam persyaratan berkas. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan transparansi dan mencegah praktek-praktek kolusi.

Produk spesifikasi jenis pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karimun mencakup 49 standar pelayanan perizinan dan 4 standar pelayanan non perizinan. Dengan menyediakan beragam layanan ini, DPMPTSP Kabupaten Karimun berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan sambil tetap mematuhi aturan hukum

yang berlaku. Keseluruhan tindakan ini menunjukkan komitmen untuk memberikan jaminan keamanan, transparansi, dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan perizinan.

e) Empati

Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi Empati yang dinilai dari perilaku pelaksana, yang memiliki peran kunci dalam penilaian kualitas pelayanan. Empati melibatkan hubungan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, dan memberikan perhatian secara pribadi dengan menempatkan diri pegawai pada situasi pelanggan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterampilan dan kemampuan pelaksana perizinan berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan perizinan. Sikap dan perilaku pelaksana yang kurang disiplin dan tidak profesional dapat menghambat kelancaran proses pelayanan perizinan. Oleh karena itu, perlu adanya pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan untuk menciptakan pelaksana yang profesional.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan dari kesimpulan, maka peneliti merekomendasikan beberapa langkah untuk meningkatkan lagi mutu kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karimun, yaitu:

- 1) Diharapkan kepada instansi DPMPTSP Kabupaten Karimun untuk meningkatkan kemampuan pelayanannya agar sesuai dengan yang diharapkan dengan waktu pelayanan yang cepat, tidak mengurangi rasa kenyamanan sehingga pengguna layanan (pelanggan) merasa puas dan dapat memberikan respon yang lebih baik serta positif terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.
- 2) Meningkatkan kinerja pelayanan dengan memaksimalkan fungsi penilaian dan pemantauan standar pelayanan dan sumber daya manusia dengan lebih memperhatikan kekurangan dan keluhan pelanggan.

Pada penelitian ini, peneliti sadar masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan. Oleh karena itu, diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meneruskan penelitian ini dari segi aspek, perspektif, dan metodologi yang berbeda agar hasil yang diberikan bervariasi dan lebih informatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fitriani, R. J., Tania, P. O. A., & others. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Aria, M & Atik, L, I. (2018). Tata Kelola Adminitstrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BA, Kabupaten Tegal, *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, vol. 1 no. 3, 36 – 43.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. 1(2), 83-101.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Bupati Karimun. (2006). Keputusan Bupati Karimun No. 118 Tahun 2006 Tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Permohonan Perizinan Kepada Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap Kabupaten Karimun.
- Bupati Karimun. (2006). Keputusan Bupati Karimun No. 132 Tahun 2006 Tentang Susunan Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.
- Bupati Karimun. (2016). Peraturan Bupati Karimun No. 36 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Daerah.
- Bupati Karimun. (2017). Peraturan Bupati Karimun No. 27 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Bupati Karimun. (2018). Peraturan Bupati Karimun No. 1 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun
- Cookson, M. D., & Strick, P. M. R. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung Kidul Desita. 5(1).
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun (2018). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018*, DPMPTSP Kabupaten Karimun, Tanjung Balai Karimun, Kepulauan Riau.
- Dpmptsp.karimunkab.go.id, Motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, 12 Oktober 2023, <https://dpmptsp.karimunkab.go.id/moto/>
- Dpmptsp.karimunkab.go.id, Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, 12 Oktober 2023, <https://dpmptsp.karimunkab.go.id/sejarah/>
- Dpmptsp.karimunkab.go.id, Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, 12 Oktober 2023, <https://dpmptsp.karimunkab.go.id/struktur/>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Poros Teknis Mesin UNSRAT*, vol. 2, no. 1. 1-11.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Briokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Maksum, A. (2012). *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya: Unesa Universitas Press.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (1993). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Parasuraman, A., Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Roggeven, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics, and Management Strategies. *Journal of Retailing* 85. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun. (2006). Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No. 5 Tahun 2006 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karimun.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun. (2008). Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No. 7 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Karimun.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun. (2011). Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No. 7 Tahun 2011 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Karimun.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun. (2016). Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No. 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karimun.

- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses dari https://pn-kediri.go.id/files/Standar%20Pelayanan/UU_252009.pdf
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi Andi, *Economica*, 2(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Zamroni, Z, & Fajri, M. (2022). Excellent Service in The Perspective of Social Reconstruction: Public Perception and Expectation. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(4), 1079-1091.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. In *Mc Graw Hill Education* (Seventh Ed, Vol. 51, Issue 3). Mc Graw Education. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2008.01.2008>

LAMPIRAN

Lampiran I

Surat Keterangan Permohonan Magang di DPMPTSP Kabupaten Karimun



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 136/WD2/10/Div.URT/I/2022
Hal : Permohonan Ijin Magang

Kepada Yth

Pimpinan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun

Gedung Bukit Gading. Komplek Perkantoran Pemda Karimun Jln. Jendral Sudirman-Poros
Tanjung Balai Karimun

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan ijin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama	: Bagas Rifqi Hanindya
NIM	: 19311261
Alamat	: Komplek Taman Imperium Blok B No. 18-poros
Tempat/Tgl. Lahir	: Tanjung Balai Karimun / 24 Oktober 2001
Program Studi	: Manajemen
Jenjang	: Strata I (S1)
Periode Magang	: 8 Februari 2022 - 31 Juli 2022

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 10 Januari 2022
Wakil Dekan Bidang Keagamaan,
Kemahasiswaan, dan Alumni,



Dra. Siti Nursyamsiah, M.M.
NIK 883110107

Lampiran II

Surat Keterangan Penerimaan Magang di DPMPTSP Kabupaten Karimun

	PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <small>Komplek Perkantoran Bupati Gedung Bukit Gading Jl.Jend. Sudirman-Poros Tanjung Balai Karimun Kab. Karimun Prov. Kepulauan Riau Telp. (0777) 7366037, 7366009 Email: bpmpd.kab.karimun@gmail.com Website: www.dpmptsp.karimunkab.go.id</small>	
---	---	---

Tanjung Balai Karimun, 18 Januari 2022

Nomor : 070/DPMPTSP/II/022/2022	Kepada
Lampiran : -	Yth. Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Perihal : Izin Magang a.n. Bagas Rifqi Hanindya	Universitas Islam Indonesia C.q. Wakil Dekan Keagamaan, Kemahasiswaan dan Alumni di - Yogyakarta

Menindaklanjuti surat Wakil Dekan Bidang Keagamaan, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Islam Indonesia nomor : 136/WD2/10/Div.URT/II/2022 tanggal 10 Januari 2022 perihal Permohonan Ijin Magang, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan atas pelaksanaan magang bagi mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, sebagai berikut :

Nama	: Bagas Rifqi Hanindya
Nomor Induk Mahasiswa	: 19311261
Alamat	: Komplek Taman Imperium Blok B No. 18 - Poros
Tempat/ Tanggal Lahir	: Tanjung Balai Karimun/ 24 Oktober 2001
Program Studi	: Manajemen
Jenjang	: Strata 1 (S1)
Periode Magang	: 8 Februari s.d. 31 Juli 2022
Judul Proposal Magang	: Analisis Kualitas Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Karimun

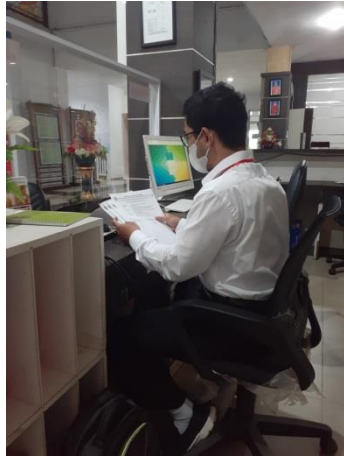
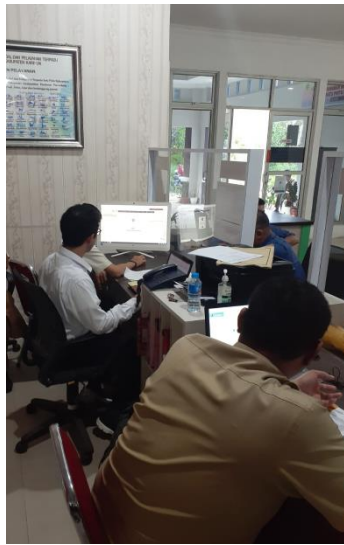
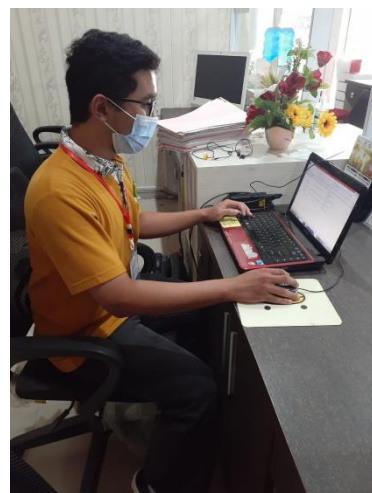
Demikian disampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Karimun,


Digitally Signed by
Dr. Sulamo, M.Si.
Dr. Sulamo, M.Si.
NIP. 19701026 199201 1 001

Lampiran III

Kegiatan peneliti selama magang di DPMPTSP Kabupaten Karimun



Lampiran IV

Hasil Indek Kepuasan Masyarakat dalam SKM DPMPTSP Kabupaten Karimun

NILAI IKM			DPMPTSP		
83,54			RESPONDEN		
			JUMLAH	= 478 Responden	
			JENIS KELAMIN	= PRIA : 91 WANITA : 387	
			PENDIDIKAN	= SD : 0 = SMP : 1 = SMA : 69 = DI, DII, DIII, DIV : 49 = S1 : 332 = S2 : 25 = S3 : 2	
			PEKERJAAN	= PNS : 204 = TNI / POLRI : 2 = WIRAUSAHA : 6 = SWASTA : 97 = LAINNYA : 169	
			UMUR	= 20 – 30 : 209 = 31 – 40 : 182	
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata			
U1	Persyaratan	3,28			
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14			
U3	Waktu Penyelesaian	3,07			
U4	Biaya/Tarif	3,84			
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24			

U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	<div> <div>= 41 – 50 : 78</div> <div>= > 50 : 9</div> <div> Periode Survei Januari s/d November 2022 </div> </div>
U7	Perilaku Pelaksana	3,34	
U8	Sarana dan Prasarana	3,18	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	

Lampiran V

Hasil Wawancara dengan pihak DPMPTSP dan pelanggan

Narasumber:

No.	Nama	Jabatan
1.	Arpan, S.Pd., M.Si.	Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan
2.	Ratna Lalela	Sekretaris Bidang Perizinan dan Non Perizinan
3.	Safriadan	Pegawai
4.	Johan	Masyarakat
5.	Bela	Masyarakat

Narasumber 1:

Peneliti : *“Assalamualaikum. Permissi pak, saya izin boleh minta waktunya untuk wawancara sebentar?”*

Pak Arpan : *“Waalaikumsalam. Oh ya, Silahkan mas”*

Peneliti : *“Baik pak. Saya mau bertanya terkait dengan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP ini. Pertama, bagaimana persyaratan mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun?”*

Pak Arpan : *“Oke. Jadi dalam memberikan pelayanan perizinan, tentunya persyaratan untuk mengurus perizinan sangat berpengaruh terhadap kecepatan dalam menyelesaikan suatu perizinan. Oleh karenanya, DPMPTSP dalam hal ini membuat persyaratan perizinan selengkap dan seefisien mungkin sehingga para*

pelanggan merasa bahwa persyaratan yang diminta tidak memberatkan dan tidak terbelit-belit.”

Peneliti : *“Baik, selanjutnya bagaimana waktu penyelesaian berpengaruh pada kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP ini?*

Pak Arpan : *“Bagi pelanggan, lamanya proses perizinan sangat menentukan bagi puas atau tidaknya mereka terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun. Ketidakjelasan berapa lama penyelesaian dari suatu perizinan membuat para pelanggan merasa tidak puas ditambah lagi waktu untuk pengurusan perizinan yang lama. Oleh sebab itu, DPMPTSP Kabupaten Karimun menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan perizinan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian waktu bagi pelanggan dalam mengurus suatu perizinan.”*

Peneliti : *“Baik. Ini pertanyaan terakhir pak. Kira-kira dari perilaku pegawai itu sendiri bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP?”*

Pak Arpan : *“Keterampilan dan kemampuan tenaga pelaksana (baik PNS maupun non PNS) yang memberikan pelayanan perizinan sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan yang membutuhkan perizinan. Sikap dan perilaku pelaksana perizinan yang kurang disiplin dan tidak professional akan menghambat kelancaran proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan sehingga diperoleh para pelaksana yang professional dalam memberikan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, perilaku dan keterampilan pelaksana perizinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.”*

Peneliti : *“Baik pak. Mungkin itu saja pertanyaannya. Terima kasih atas waktunya pak.”*

Pak Arpan : *“Iya, tidak apa-apa. Kalau ada pertanyaan lagi tanyakan saja.”*

Peneliti : *“Terima kasih pak.”*

Narasumber 2:

Peneliti : *“Assalamualaikum bu. Permissi saya izin boleh minta waktunya untuk wawancara sebentar?”*

Bu Ratna : *“Waalaikumsalam. Boleh, mau bertanya tentang apa?”*

Peneliti : *“Jadi begini bu, saya ingin bertanya mengenai kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP ini. Pertanyaan saya yaitu bagaimana sistem, mekanisme, dan prosedur mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun?”*

Bu Ratna : *“Saat ini, DPMPTSP telah menerapkan sistem pelayanan perizinan secara online dan telah pula menerapkan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibakukan sesuai dengan ISO 9001:2015. Ini berarti, DPMPTSP Kabupaten Karimun telah memiliki suatu sistem yang baku dan dapat dipertanggungjawabkan prosesnya. Sehingga pelanggan akan merasa terjamin baik dari segi waktu dan biaya dalam mengurus suatu perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.”*

Peneliti : *“Baik bu. Kemudian bagaimana biaya dan tarif bisa memengaruhi kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP ini?”*

Bu Ratna : *“Bagi masyarakat (pelanggan), ketidakjelasan tarif dan harga yang mahal dalam mengurus suatu perizinan sangat mempengaruhi rasa kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Karimun sesuai dengan ketentuan yang berlaku menggratiskan sebagian pengurusan perizinan. Untuk*

perizinan yang membayar, dicantumkan dalam persyaratan berkas sehingga pelanggan mengetahui berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus suatu perizinan tertentu. Hal ini untuk menjaga transparansi dan menghindari praktek-praktek kolusi.”

Peneliti : *“Baik bu. Jadi itu saja yang ingin saya tanyakan. Terima kasih atas waktu dan jawabannya bu.”*

Bu Ratna : *“Sama-sama nak.”*

Narasumber 3:

Peneliti : *“Assalamualaikum pak Adan. Maaf saya izin mau bertanya sebentar dengan bapak.”*

Pak Safriadan : *“Walaikumsalam. Boleh kok. Mau bertanya apa itu?”*

Peneliti : *“Ini pak. Saya ingin bertanya terkait dengan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP ini. Yaitu menurut bapak sendiri bagaimana sarana dan prasarana berpengaruh pada kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP?”*

Pak Safriadan : *“Sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karimun tentunya penting untuk kualitas pelayanan perizinan. Karena sarana prasarana itu sendiri mendukung terhadap penilaian pelanggan pada kualitas pelayanan di sini. Lalu menurut saya sarana prasarana sudah cukup memadai ya seperti tersedianya tempat parkir yang luas, kemudian di ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan yang sedang antri atau menunggu proses perizinan kemudian tersedianya 4 toilet, 2 dilantai dasar dan 2 dilantai atas. Untuk tempat kerja sendiri sudah nyaman dan sejuk*

karena ditiap ruangan disediakan AC sehingga kita para pegawai tidak kepanasan.”

Peneliti : *“Oke. Lalu dari produk spesifikasi jenis pelayanan sendiri bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan perizinan pak?”*

Pak Safriadan : *“Sebagai instansi jasa pemerintah, DPMPTSP Kabupaten Karimun, produk perizinan menyediakan pelayanan perizinan berupa 49 standar pelayanan perizinan dan 4 standar pelayanan nonperizinan yang sesuai dengan pelimpahan dari Bupati dan Peraturan Menteri. Jadi kita tentunya menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan perizinan usaha pelanggan yang sesuai dengan ketentuan hukum. Standar pelayanan perizinan yang dimaksud disini adalah proses pemberian beberapa jenis surat izin usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang dibutuhkan pelanggan dalam menunjang kegiatan usaha mereka seperti Surat Izin Praktek Dokter, Persetujuan Bangunan Gedung, Izin Penayangan Reklame, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk standar pelayanan nonperizinan disini adalah pemberian legalitas atau rekomendasi kepada seseorang yang gunanya bukan untuk usaha dan kegiatan tertentu seperti layanan informasi, pengaduan, dan pencabutan perizinan.”*

Peneliti : *“Baik pak. Itu saja pertanyaan saya. Terima kasih sudah menjawab pertanyaan saya.”*

Pak Safriadan : *“Sama-sama. santai saja ya.”*

Narasumber 4:

Peneliti : *“Permisi pak, saya boleh minta waktunya sebentar?”*

- Pak Johan : *“Oh boleh, mau bertanya apa ya?”*
- Peneliti : *“Begini pak, saya ingin bertanya dengan anda sebagai pengguna layanan disini terkait bagaimana kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP ini. Pertanyaannya menurut Bapak bagaimana kompetensi pegawai berpengaruh pada kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun ini pak?”*
- Pak Johan : *“pegawai DPMPTSP di sini itu sangat ramah dan sopan dalam menangani perizinan saya. Saat di loket pendaftaran tadi, pegawai yang melayani saya cukup profesional ketika saya berkonsultasi mengenai persyaratan perizinan usaha. Saya juga kebingungan karena beberapa persyaratan agak membingungkan, namun setelah dijelaskan lebih rinci dengan ibu pegawainya Alhamdulillah saya bisa memahami persyaratan perizinan usaha saya.”*
- Peneliti : *“Jadi kompetensi pegawai di sini apakah berpengaruh dan sudah memuaskan pak?”*
- Pak Johan : *“Iya benar. Saya puas dengan kompetensi pegawai di sini.”*
- Peneliti : *“Baik, itu saja pak. Terima kasih sudah mau menjawab pertanyaan saya.”*
- Pak Johan : *“Iya, sama-sama”*

Narasumber 5:

- Peneliti : *“Permisi bu, saya izin boleh minta waktunya sebentar?”*
- Bu Bela : *“Oh ya, ada apa ya?”*

- Peneliti : *“Saya mahasiswa dari UII Yogyakarta ingin mewawancarai Ibu mengenai kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun ini sebagai pengguna layanannya.”*
- Bu Bela : *“Boleh mas. Mau bertanya apa?”*
- Peneliti : *“Baik. Saya ingin bertanya kepada Ibu sebagai pengguna pelayanan DPMPTSP ini, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan bu?”*
- Bu Bela : *“Hmm menurut saya untuk penanganan pengaduan di sini cukup mudah ya karena adanya pengaduan serta masukan melalui website dari DPMPTSP, jadi kita bisa memberikan masukan. Terus kalau pelayanan di sini tidak memuaskan, kita juga bisa mengadukan keluhan di website DPMPTSP ini.”*
- Peneliti : *“Jadi menurut ibu penanganan pengaduan di sini itu berpengaruh dan memuaskan ya?”*
- Bu Bela : *“Iya benar mas.”*
- Peneliti : *“Baik itu saja dari saya bu. Terima kasih atas waktunya untuk menjawab pertanyaan saya.”*
- Bu Bela : *“Terima kasih kembali.”*