

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DAN PARTISIPASI USAHA PADA PERIZINAN ONLINE DPMPTSP KUANSING

**Jhon Pitte Alsi <sup>a\*</sup>, Adolf Bastian <sup>b</sup>, M. Yusuf <sup>c</sup>**

<sup>a, b, c</sup> Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning, Indonesia.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singgingi serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan tingkat partisipasi pelaku usaha dalam proses perizinan. Latar belakang dari penelitian ini berangkat dari kebutuhan akan layanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses melalui pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis fenomenologis. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem perizinan online seperti OSS (Online Single Submission) dan SIPPADU telah memberikan dampak positif dalam hal efisiensi waktu dan transparansi proses. Meski demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, gangguan infrastruktur teknologi informasi, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Faktor-faktor tersebut memengaruhi kecepatan pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan. Kesimpulannya, untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan berbasis digital, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, serta edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat agar layanan publik digital dapat diakses secara lebih inklusif dan efektif.

### KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Partisipasi Pelaku Usaha, Perizinan Onlien, DPMPTSP.

### Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan guna mencukupi keperluan publik secara optimal dan hemat. Dalam konteks Indonesia, upaya peningkatan kualitas Layanan masyarakat telah ditetapkan dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti prosedur yang berbelit, lambat, serta kurangnya aksesibilitas bagi masyarakat luas.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah telah mengembangkan system pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan. Salah satu wujud pembaruan yang diterapkan ialah system pelayanan perizinan berbasis online, yang dimaksudkan untuk memperbaiki efektivitas dan keterbukaan dalam proses administrasi. Di tingkat daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singgingi telah mengadopsi e-government melalui aplikasi System Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU). System ini memungkinkan masyarakat dan pelaku usaha untuk mengurus perizinan secara daring tanpa harus hadir ke kantor pelayanan.

Meskipun penerapan system berbasis online menawarkan banyak manfaat, masih terdapat berbagai kendala dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah yang memiliki akses internet terbatas. Selain itu, kurangnya pemahaman dan keterampilan digital di kalangan masyarakat serta aparatur pemerintah juga menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi layanan berbasis online. Masalah lainnya meliputi keterbatasan anggaran untuk pelatihan teknis bagi pegawai,

kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta rendahnya disiplin pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan.

Selain faktor teknis, keberhasilan pelayanan publik berbasis online juga sangat bergantung pada kebijakan dan regulasi yang mendukung. Pemerintah telah menerbitkan berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang kemudian melahirkan sistem perizinan berbasis risiko melalui Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA). System ini dirancang guna mempermudah pelaku bisnis dalam mengurus perizinan, dengan pendekatan yang disesuaikan berdasarkan tingkat risiko usaha yang dijalankan. Implementasi OSS-RBA di tingkat daerah bergantung pada kesiapan kebijakan lokal, kelembagaan, serta sarana dan prasarana teknologi yang tersedia.

Dalam upaya menilai efektivitas pelayanan publik berbasis online, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi salah satu indikator utama yang dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi, skor IKM menunjukkan kategori mutu pelayanan yang baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, dan kualitas interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat.

Sejalan dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang lebih optimal, pemerintah daerah perlu terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi layanan bukan hanya sekadar alat modernisasi birokrasi, melainkan merupakan strategi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap implementasi sistem perizinan berbasis online guna mengidentifikasi kendala yang ada serta merumuskan solusi yang tepat.

Pentingnya pelayanan berbasis online semakin nyata dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk perizinan usaha, kependudukan, dan layanan administratif lainnya. Transformasi digital dalam pelayanan publik bukan hanya berorientasi pada peningkatan efisiensi, melainkan merupakan langkah strategis dalam mendukung visi pemerintahan yang lebih modern dan berbasis teknologi informasi. Selain itu, penerapan pelayanan berbasis online diharapkan dapat meningkatkan daya saing daerah dalam menarik investasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

Di sisi lain, keberhasilan implementasi pelayanan berbasis online juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan tenaga manusia yang berperan dalam pengelolaan sistem. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik perlu mendapatkan pelatihan berkala agar mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Tanpa kompetensi yang memadai, transformasi digital dalam pelayanan publik tidak akan berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM melalui berbagai program pelatihan dan workshop terkait penggunaan teknologi dalam administrasi publik.

Selain aspek teknologi dan SDM, faktor sosial budaya juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan layanan berbasis digital. Tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang sama, sehingga pemerintah perlu melakukan edukasi dan sosialisasi secara intensif agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan online dengan baik. Masyarakat yang terbiasa dengan pola pelayanan konvensional mungkin mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru. Oleh karena itu, pendekatan yang inklusif dan berbasis kebutuhan masyarakat menjadi kunci dalam mengoptimalkan penerapan layanan berbasis online.

Dalam konteks Kabupaten Kuantan Singingi, pelayanan berbasis online diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai permasalahan birokrasi yang masih terjadi, seperti keterlambatan dalam pemrosesan izin, kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan, serta praktik korupsi yang masih menjadi tantangan dalam sektor pelayanan publik. Dengan sistem yang lebih terbuka dan terintegrasi, pemerintah daerah bisa membuat suasana yang lebih mendukung bagi pertumbuhan investasi dan pembangunan ekonomi.

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, penerapan pelayanan berbasis online juga perlu didukung dengan kebijakan yang berkelanjutan. Evaluasi secara berkala terhadap efektivitas sistem sangat krusial untuk menjamin bahwa sistem yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat. Feedback dari pengguna layanan harus menjadi dasar dalam pengembangan sistem agar dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Merujuk pada latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat, serta tingkat partisipasi pelaku usaha dalam mengurus perizinan berbasis online di Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta memperbaiki kebijakan yang berkaitan dengan tata kelola perizinan dan pelayanan berbasis digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi para pemangku kepentingan dalam merancang strategi yang lebih efektif dalam mengembangkan pelayanan berbasis online di masa depan.

## **Metode**

Studi ini mengaplikasikan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis fenomena tanpa menarik kesimpulan yang lebih luas. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik dalam sistem perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam bersama berbagai narasumber, termasuk pejabat dinas terkait, petugas layanan perizinan, serta masyarakat dan pelaku usaha pengguna layanan. Selain itu, observasi langsung dan dokumentasi juga digunakan untuk memperkaya data penelitian. Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui berbagai metode seperti uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas untuk memastikan objektivitas dan validitas hasil penelitian.

## **Hasil**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan perizinan usaha, memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat dan partisipasi pelaku usaha. Studi ini bermaksud untuk menilai sejauh mana mutu layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan partisipasi pelaku usaha. Studi ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Kotler, 2008), yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Data dikumpulkan melalui wawancara dengan

masyarakat yang menggunakan layanan DPMPTSP, serta observasi terhadap proses pelayanan.

**a. Bukti Fisik (Tangibles)**

Bukti fisik dalam pelayanan publik mencakup segala aspek yang dapat diamati secara langsung oleh masyarakat, termasuk infrastruktur, fasilitas, dan alat kerja yang digunakan dalam proses pelayanan.

- 1) Sarana dan Prasarana: Gedung DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi dinilai cukup representatif dengan ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang memadai, serta sistem antrean yang tertata dengan baik.
- 2) Ketersediaan Peralatan: Layanan perizinan telah didukung oleh komputer dan printer, namun jumlahnya masih belum mencukupi untuk mengakomodasi tingginya jumlah permohonan yang masuk. Akibatnya, terdapat beberapa kendala dalam proses pencetakan dokumen perizinan.
- 3) System Pelayanan Berbasis Online: Implementasi sistem perizinan berbasis OSS (Online Single Submission) telah membantu mempercepat proses perizinan. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan penerbitan izin.

**b. Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan mencerminkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- 1) Kepatuhan terhadap SOP: DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi telah membuat Prosedur Operasional Standar (SOP) yang terperinci dalam pengurusan izin. Proses yang dilakukan mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga penerbitan izin sudah memiliki alur yang terstruktur.
- 2) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan: Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mayoritas pemohon menganggap bahwa waktu penyelesaian izin sudah cukup sesuai dengan SOP. Namun, terdapat kasus tertentu di mana izin mengalami keterlambatan akibat permasalahan jaringan atau dokumen yang belum lengkap.
- 3) Kompetensi Pegawai: Pegawai pelayanan dinilai cukup terampil dalam menjalankan tugasnya. Mereka memahami prosedur dan mampu memberikan informasi yang jelas kepada pemohon. Meskipun demikian, beberapa pemohon mengusulkan agar dilakukan pelatihan tambahan bagi petugas untuk meningkatkan kualitas layanan.

**c. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Responsivitas dalam pelayanan publik mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu masyarakat serta kecepatan dalam menangani keluhan atau pertanyaan.

- 1) Respon Petugas terhadap Pemohon: Mayoritas pemohon mengapresiasi kesigapan petugas dalam membantu mereka memahami prosedur perizinan. Namun, masih ditemukan kasus di mana pemohon harus menunggu lama sebelum mendapatkan pelayanan karena antrian yang panjang.
- 2) Penanganan Keluhan Masyarakat: DPMPTSP telah menyediakan kanal pengaduan berupa email, telepon, dan formulir keluhan online. Namun, tingkat respons terhadap keluhan masyarakat masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan solusi terhadap permasalahan teknis.
- 3) Kecepatan Pelayanan: Sejumlah pemohon melaporkan bahwa layanan OSS memungkinkan mereka mengurus izin dalam waktu lebih singkat dibandingkan

dengan metode konvensional. Namun, beberapa pemohon yang kurang familiar dengan sistem online masih mengalami kendala dalam penggunaannya.

**d. Jaminan (Assurance)**

Jaminan dalam pelayanan publik meliputi aspek keamanan, kejelasan prosedur, serta profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan.

- 1) Transparansi Biaya dan Prosedur: Pemohon merasa lebih nyaman karena biaya perizinan telah ditetapkan secara transparan dan tidak ada pungutan liar. Informasi mengenai prosedur dan biaya juga telah dipublikasikan melalui berbagai media, termasuk website resmi DPMPTSP.
- 2) Kompetensi dan Kesopanan Petugas: Petugas pelayanan umumnya bersikap ramah dan sopan. Responden merasa lebih nyaman karena petugas selalu bersedia memberikan penjelasan secara rinci tentang tahapan perizinan.
- 3) Keamanan dan Kenyamanan Pelayanan: Gedung pelayanan memiliki sistem keamanan yang baik, dengan petugas keamanan yang selalu siap membantu masyarakat. Selain itu, adanya loket khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas menunjukkan komitmen DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang inklusif.

**e. Empati (Empathy)**

Empati dalam pelayanan publik mengacu pada perhatian individu yang diberikan oleh petugas kepada pemohon, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan mereka.

- 1) Pelayanan Tanpa Diskriminasi: Berdasarkan hasil wawancara, tidak ditemukan adanya perlakuan berbeda terhadap pemohon berdasarkan status sosial atau ekonomi. Semua pemohon diperlakukan secara adil sesuai prosedur yang berlaku.
- 2) Pendampingan bagi Pemohon yang Kesulitan: Pemohon yang kurang memahami prosedur perizinan online mendapatkan bantuan langsung dari petugas. Namun, masih diperlukan sosialisasi lebih lanjut agar masyarakat lebih familiar dengan sistem digital yang diterapkan.
- 3) Komunikasi yang Efektif: DPMPTSP telah menyediakan berbagai kanal komunikasi, termasuk layanan informasi langsung, website, serta media sosial. Hal ini memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang diperlukan tanpa perlu mengunjungi kantor layanan secara langsung.

**Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singgingi telah mengadopsi sistem perizinan berbasis online. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus izin usaha dengan proses yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan. Beberapa faktor utama yang menjadi penghambat adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), gangguan teknologi informasi (TI), dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem online.

**a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan DPMPTSP**

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh DPMPTSP merupakan kendala sumber daya manusia, baik dari segi kuantitas maupun kualitas kompetensi teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem perizinan berbasis online. Dalam era digital, keberhasilan implementasi sistem seperti Online Single Submission (OSS) sangat bergantung pada kemampuan teknis pegawai. Sayangnya, banyak pegawai yang belum memiliki pemahaman yang cukup mendalam tentang mekanisme kerja OSS.

Dalam wawancara dengan Bapak Hendra Sandi, seorang Penata Perizinan Ahli Madya di DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi, disebutkan bahwa keterbatasan kompetensi pegawai menyebabkan lambatnya proses adaptasi terhadap perubahan system dan pembaruan teknologi. Ketika terjadi pembaruan system, pegawai yang tidak memiliki pelatihan intensif kesulitan menyesuaikan diri, yang berdampak pada kelancaran pelayanan. Akibatnya, waktu pemrosesan izin menjadi lebih lama dan sering terjadi keterlambatan dalam penanganan permohonan yang kompleks.

Selain itu, jumlah pegawai yang tersedia di DPMPTSP tidak sebanding dengan volume permohonan yang terus meningkat. Hal ini menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lebih lama bagi masyarakat. Seorang pelaku usaha konstruksi bernama Bapak Anindya menyampaikan bahwa meskipun system online telah diterapkan, ketika ada masalah teknis, jumlah petugas yang melayani masih sangat terbatas. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan langsung.

Tantangan lainnya adalah rendahnya kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Pembaruan system perizinan sering kali membutuhkan pemahaman yang lebih mendalam, tetapi tanpa dukungan pelatihan yang memadai, pegawai mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan teknologi. Akibatnya, proses pelayanan menjadi kurang efisien, respons terhadap masyarakat menjadi lambat, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menurun.

### **b. Gangguan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Perizinan**

Selain keterbatasan SDM, faktor lain yang menjadi hambatan dalam pelayanan perizinan berbasis online adalah gangguan infrastruktur teknologi informasi. Pelayanan digital yang optimal sangat bergantung pada infrastruktur TI yang cukup, termasuk koneksi internet yang lancar, server yang andal, dan perangkat keras yang berkualitas. Namun, di DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi, gangguan jaringan internet masih menjadi masalah utama.

Ketidakstabilan koneksi internet, terutama di wilayah yang terpencil, sering kali menghambat proses input data ke dalam system OSS. Gangguan jaringan ini menyebabkan permohonan izin yang seharusnya dapat diproses dengan cepat menjadi tertunda. Dalam beberapa kasus, kegagalan system bahkan mengharuskan petugas mengulang proses secara manual, yang semakin memperlambat pelayanan.

Selain masalah jaringan, kegagalan server juga menjadi kendala yang sering dihadapi. System OSS yang bergantung pada server pusat rentan terhadap downtime dan kelebihan beban akses. Ketika server mengalami gangguan, seluruh proses perizinan terhenti, sehingga masyarakat harus menunggu hingga system kembali normal. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpuasan di kalangan pemohon izin.

Keterbatasan perangkat keras di kantor DPMPTSP juga turut berkontribusi terhadap lambatnya pelayanan. Banyak komputer yang digunakan sudah tidak memadai untuk mendukung kebutuhan operasional, sementara printer sering mengalami kerusakan. Akibatnya, pegawai kesulitan menyelesaikan tugas mereka dengan cepat. Seorang pegawai DPMPTSP, Ibu Usti Erni, menyebutkan bahwa keterbatasan perangkat keras menyebabkan proses pencetakan dokumen sering terhambat, yang pada akhirnya berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

Gangguan infrastruktur TI ini bukan hanya berdampak pada pegawai, melainkan pada masyarakat sebagai penerima layanan. Ketika system mengalami kendala teknis, masyarakat harus menghadapi waktu tunggu yang lebih lama, yang dapat berdampak pada perencanaan bisnis mereka. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peningkatan infrastruktur TI, termasuk investasi dalam jaringan internet yang lebih stabil, pengadaan perangkat keras baru,

dan peningkatan kapasitas server agar dapat menangani lonjakan permohonan secara lebih efisien.

### **c. Minimnya Pemahaman Masyarakat terhadap System Perizinan Online**

Selain faktor internal yang berkaitan dengan SDM dan teknologi, salah satu hambatan besar dalam implementasi system perizinan berbasis online adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dan prosedur system tersebut. System OSS dirancang guna memperbaiki efektivitas dan transparansi dalam pelayanan perizinan, tetapi tidak semua masyarakat memiliki literasi digital yang cukup untuk memanfaatkannya dengan optimal.

Banyak masyarakat, terutama di wilayah pedesaan, yang tidak terbiasa menggunakan perangkat digital atau memahami langkah-langkah dalam proses perizinan online. Kesulitan dalam registrasi, pengunggahan dokumen, serta pemantauan status permohonan sering kali menjadi kendala utama bagi pemohon izin. Selain itu, kurangnya sosialisasi dari DPMPTSP menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang manfaat dan cara penggunaan system online.

Bapak Ridwan, seorang pelaku usaha perdagangan, menyampaikan bahwa ia mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja system perizinan online. Meskipun system ini dirancang untuk memudahkan masyarakat, bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, prosesnya justru terasa rumit dan membingungkan. Hal ini membuat banyak masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk meminta bantuan, yang pada akhirnya meningkatkan beban kerja pegawai dan menyebabkan antrean pelayanan semakin panjang.

Selain itu, banyak masyarakat yang tidak memahami persyaratan dokumen yang harus diunggah dalam system OSS. Kesalahan dalam format atau ketidaksesuaian dokumen sering kali menyebabkan permohonan ditolak atau memerlukan revisi, yang memperlambat proses secara keseluruhan. Ibu Desi Noprita, seorang Pengadministrasi Perizinan di DPMPTSP, mengungkapkan bahwa banyak pemohon yang datang ke kantor dengan kebingungan terkait dokumen yang dibutuhkan, sehingga pegawai harus memberikan panduan secara langsung.

Minimnya pemahaman masyarakat terhadap system online juga membuka peluang bagi praktik percaloan. Ketika masyarakat merasa bahwa proses perizinan terlalu rumit, mereka cenderung mencari bantuan dari pihak ketiga yang sering kali memanfaatkan situasi ini untuk keuntungan pribadi. Fenomena ini bertentangan dengan tujuan system OSS yang ingin menciptakan pelayanan yang lebih transparan dan bebas dari percaloan.

### **Formulasi kebijakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan partisipasi pelaku usaha. Untuk mencapai hal ini, berbagai tantangan internal maupun eksternal harus diatasi, termasuk kendala dalam tenaga kerja (SDM), sarana dan prasarana teknologi informasi (TI) serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap system pelayanan yang berbasis digital.

Salah satu faktor kunci dalam peningkatan layanan adalah peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM. DPMPTSP menghadapi kendala seperti keterbatasan jumlah pegawai, rendahnya penguasaan teknologi, serta adaptasi yang lambat terhadap system baru seperti Online Single Submission (OSS). Maka dari itu, tindakan strategis yang bisa diambil adalah pelatihan teknis berkala, rekrutmen pegawai baru dengan latar belakang yang relevan, serta

pengembangan keterampilan soft skills. Dengan demikian, pelayanan akan menjadi lebih efisien, cepat, dan profesional.

Selain SDM, infrastruktur teknologi informasi juga menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan layanan perizinan berbasis digital. Masalah seperti koneksi internet yang lambat, kapasitas server yang terbatas, serta perangkat keras yang usang sering kali menghambat kelancaran pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, peningkatan jaringan internet, pengadaan server cadangan, serta pengadaan perangkat keras yang lebih modern menjadi solusi yang harus segera diimplementasikan. Dengan infrastruktur TI yang lebih baik, pelayanan akan lebih transparan, akurat, dan dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat.

Namun, peningkatan kualitas layanan bukan hanya bergantung pada faktor internal saja. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem digital juga memainkan peran penting. Banyak masyarakat yang masih kesulitan dalam menggunakan OSS karena minimnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu, DPMPTSP perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi melalui pelatihan komunitas, penyebaran materi edukatif yang mudah dipahami, serta pemanfaatan media digital dan konvensional untuk menjangkau lebih banyak masyarakat. Dengan strategi ini, masyarakat akan lebih mandiri dalam mengurus perizinan dan ketergantungan terhadap bantuan langsung dari petugas dapat dikurangi.

Secara keseluruhan, formulasi kebijakan yang tepat dalam peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur TI, serta sosialisasi dan edukasi masyarakat akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan DPMPTSP. Dengan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, kepuasan masyarakat akan meningkat, dan pada akhirnya, sistem pelayanan publik di Kabupaten Kuantan Singingi dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan tuntutan era digital.

## **Diskusi**

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan mencerminkan efektivitas tata kelola pemerintahan. Di antara bidang yang memiliki peran krusial dalam mendorong pembangunan ekonomi adalah pelayanan perizinan usaha. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi menjadi sorotan utama dalam penelitian ini.

Dengan berkembangnya teknologi, sistem pelayanan berbasis online menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi perizinan. Implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dan System Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Namun, efektivitas sistem ini masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, kesiapan teknologi, serta pemahaman masyarakat dalam menggunakannya.

### **1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Penelitian ini mengacu pada lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik, yakni keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti nyata (tangibles).

- a. Keandalan (Reliability) Keandalan pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana DPMPTSP mampu memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). System OSS dan SIPPADU telah diterapkan

untuk mempercepat proses perizinan dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Dengan keberadaan sistem ini, masyarakat bisa mengakses layanan kapan pun dan di mana pun, tanpa perlu hadir ke kantor layanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan perizinan. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki akses yang baik terhadap perangkat teknologi, sehingga tetap diperlukan pelayanan manual di kantor DPMPTSP.

- b. Daya Tanggap (Responsiveness) Responsivitas pegawai dalam menangani permohonan perizinan sangat menentukan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa petugas DPMPTSP cukup responsif dalam memberikan bantuan kepada masyarakat, terutama dalam mengarahkan mereka untuk menggunakan system OSS dan SIPPADU. Petugas juga tanggap dalam menangani keluhan dan memberikan solusi yang cepat serta efektif. Namun, terdapat tantangan berupa kurangnya jumlah petugas yang tersedia, sehingga sering kali masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan. Selain itu, tidak semua petugas memiliki keterampilan yang cukup dalam mengoperasikan sistem digital, yang dapat memperlambat pelayanan.
- c. Jaminan (Assurance) Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh jaminan yang diberikan oleh petugas, baik dalam hal kejelasan informasi, keamanan data, maupun profesionalisme dalam bekerja. DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi telah menerapkan sistem keamanan berbasis teknologi untuk melindungi data pemohon. Selain itu, petugas diwajibkan untuk memberikan informasi yang transparan dan tidak melakukan pungutan liar. Kendala utama dalam aspek ini adalah masih adanya praktik percaloan yang membuat masyarakat ragu terhadap transparansi pelayanan. Oleh karena itu, penguatan pengawasan internal dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur yang benar menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepercayaan publik.
- d. Empati (Empathy) Pelayanan yang baik bukan hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, melainkan dari sejauh mana petugas memahami kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa petugas DPMPTSP berupaya memberikan layanan yang ramah dan memperhatikan kebutuhan khusus pemohon, terutama bagi mereka yang kurang memahami teknologi. Namun, beberapa masyarakat masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup personal dan cenderung terlalu formal. Oleh karena itu, pelatihan mengenai komunikasi interpersonal bagi petugas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek empati.
- e. Bukti Fisik (Tangibles) Fasilitas pelayanan publik yang memadai menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik. Di Kabupaten Kuantan Singingi, gedung DPMPTSP telah dilengkapi dengan area pelayanan yang nyaman, ketersediaan komputer untuk akses layanan online, serta ruang tunggu yang memadai. Selain itu, tampilan visual dalam sistem OSS dan SIPPADU juga dirancang untuk memudahkan pengguna dalam menavigasi proses perizinan. Meski demikian, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas infrastruktur teknologi, seperti menambah server untuk mengakomodasi permohonan yang semakin meningkat dan memperbaiki koneksi internet agar layanan tidak terganggu.

## **2. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Perizinan**

Meskipun sistem pelayanan berbasis online memiliki banyak keunggulan, masih terdapat berbagai hambatan yang perlu diatasi, antara lain:

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) Petugas yang menangani perizinan online sering kali menghadapi kesulitan dalam mengadaptasi perubahan teknologi. Kurangnya pelatihan teknis membuat beberapa pegawai mengalami kendala dalam mengoperasikan sistem secara optimal.
- b. Kendala Teknologi Informasi Infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya optimal, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan kapasitas server yang terbatas, menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan perizinan.
- c. Kurangnya Literasi Digital Masyarakat Banyak masyarakat, terutama di daerah pedesaan, masih mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja sistem OSS dan SIPPADU. Akibatnya, mereka masih bergantung pada bantuan petugas dalam mengurus perizinan, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan.

### **3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, beberapa langkah strategis dapat diterapkan:

- a. Peningkatan Kapasitas SDM Pemerintah perlu menyelenggarakan pelatihan rutin bagi pegawai DPMPTSP dalam penggunaan teknologi informasi dan pelayanan publik. Selain itu, perekrutan pegawai baru dengan latar belakang teknologi dapat membantu mempercepat adaptasi sistem online.
- b. Penguatan Infrastruktur Teknologi Perlu dilakukan peningkatan kapasitas server, perbaikan jaringan internet, serta pengadaan perangkat keras baru untuk mendukung kelancaran sistem OSS dan SIPPADU.
- c. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat Program sosialisasi harus diperluas agar masyarakat memahami cara menggunakan sistem online secara mandiri. Penyebarluasan informasi dapat dilakukan melalui media sosial, brosur, video tutorial, serta pelatihan langsung di tingkat desa atau kecamatan.
- d. Pengawasan dan Transparansi Pemerintah daerah harus memperkuat mekanisme pengawasan internal untuk mencegah praktik percaloan serta memastikan bahwa setiap permohonan perizinan diproses sesuai dengan SOP yang berlaku.

## **Kesimpulan**

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dan partisipasi pelaku usaha dalam pengurusan perizinan. Dengan terus melakukan inovasi teknologi, meningkatkan kapasitas SDM, serta memperkuat transparansi dan edukasi masyarakat, pemerintah daerah dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, inklusif, dan terpercaya. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bukan hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, melainkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan investasi.

## **Referensi**

- Alamsyah. 2011. Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol. 7 No. 3 Tahun 2011.
- Andry, Hendry. 2015. Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Marpoyan Tujuh. Pekanbaru.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Budiarso, J.2001. Kualitas Pelayanan Prima. Jakarta: Eka Cipta Primas.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Goenawan, SH. Kian, 2008. Panduan Praktis Mengurus Izin Usaha, Yogyakarta: Pustaka Grhatama.
- Hayat. 2017. Menejement Pelyanan Publik. Jakarta: CV Mas Agung.
- Kirom , Bahrul 2009 Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. Bandung, Pustaka reka cipta.
- Kotler, Philip. 2015. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga.
- Lukman, Sampara. 2004. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA- LAN Press
- Margono, S., 2010, Metode Penelitian Pendidikan, Jakarta: Rineka Cipta,
- Muhammad. (2021). Pengantar ilmu administrasi negara. Aceh: Unimal Press.
- Mulyadi, D. 2015. Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan (1st ed.). Alfabeta.
- Mursyidah, L.,Choiriyah, I.U 2020. Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo:Umsida Press
- Ndraha, Talliziduhu. 2008. Kybernologi: Ilmu Pemerintahan Baru I. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdin, I. 2017. Pemerintah dan Otonomi Daerah. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. 2019. Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, Amy Y.S., Juwono, Vishnu., dan Rahmayanti, Krisna Puji. 2020. Pelayanan Publik dan E-Government; sebuah teori dan konsep. Jakarta: Rajawali Press.
- Rahman, Arifin. 2018. Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan.
- Rasyid, Ryaas. 2007. Makna Pemerintahan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rianto, B., dan Lestari, T. 2012. Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. 2021. Pengantar ilmu administrasi publik. Sidoardjo: Umsida Press.
- Rohman, A. 2008. Modul Akuntansi Sektor Pemerintahan. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang., P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi. Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono. 2023. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.Cetakan Terbaru Bandung: Alfabeta.
- Taufik, M. 2022. Hukum kebijakan publik teori dan praksis. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta
- Veitzal, R. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Waluyo, 2007. Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Mandar Maju. Bandung.
- Widodo,Eko Suparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.