

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

The Effectiveness of Licensing Services at The One Door Integrated Licensing and Investment Department Of South Sulawesi

Andi Taufik¹, Syamsul Bahri², Juharni²

¹Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

²Program Studi Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: anditaufik.mail@gmail.com

Diterima: 28 Agustus 2022

Dipublikasikan: 30 Desember 2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini adalah jenis kuantitatif, yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, berlangsung selama 3 bulan (April s/d Juni 2022). Populasi adalah masyarakat yang mengurus perizinan selama tahun 2021 sebanyak 8.007 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus Slovin dan teknik simple random sampling, dan didapatkan sampel sebanyak 99 orang. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan tabulasi dan regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan berada dalam kategori sangat efektif yang terkait dengan optimalisasi kinerja sumberdaya aparatur lingkup DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dengan kejelasan tujuan yang ingin dicapai. Sementara indeks kepuasan masyarakat semua berada dalam kategori baik, dengan tingkat persepsi yang tinggi adalah persyaratan dan perilaku petugas dimana kategori baik lebih pada kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam rentetan proses pengajuan perizinan hingga terbitnya perizinan. Melalui uji regresi linear menunjukkan hasil positif namun tidak signifikan sehingga korelasi dari kedua variabel tersebut tidak menunjukkan hubungan yang nyata.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The research aims to: 1) analyze the effectiveness of licensing services at One-Stop Integrated Licensing and Investment Service of South Sulawesi Province, and 2) analyze Community Satisfaction Index for licensing services at One Stop Integrated Licensing and Investment Service of South Sulawesi Province. The research is a quantitative type, it was carried out at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service of South Sulawesi Province, lasted for 3 months (April to June 2022). The population is people who take care of licensing during 2021 as many as 8,007 people. Sampling was carried out using Slovin's formula and simple random sampling technique, and obtained a sample of 99 people. Data collection techniques through questionnaires and documentation while data analysis using tabulation and linear regression. The results of this research showed that the effectiveness of licensing services at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service of South Sulawesi Province in very effective category, it related to optimizing the performance of apparatus resources within with clear objectives to be achieved. While, the community satisfaction index is all in good category, with a high level of perception is the requirements and behavior of officers where good category is more on the satisfaction felt by the community in the series of licensing application processes until the issuance of permit. Through linear regression showed positive results but not significant so that the correlation of variables did not show a real relationship

Keywords: Efektivitas, Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok pemerintah menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan kewenangannya. Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan

Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Pelayanan publik telah menjadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

peraturan perundangundangan (Kep.Menpan No. 63/2003).

Salah satu tolak ukur untuk melihat apakah disuatu organisasi pemerintah (sektor publik) telah terjadi reformasi birokrasi adalah melalui kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah bagian penting dalam meningkatkan daya tarik suatu Pemerintah Daerah untuk menjadi tujuan investasi, khususnya dalam hal pengurusan perizinan yang menjadi syarat utama terciptanya iklim investasi di berbagai sektor. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lebih lanjut Sinambela (2011:6) mengemukakan tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Indikator subjektif yang paling diutamakan pada regulasi pelayanan publik di Indonesia adalah tingkat kepuasan masyarakat. Artinya, masyarakat sebagai pengguna layanan benar-benar menjadi subjek aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi landasan pokok pemerintah dalam merumuskan kebijakan mutu pelayanan publik di semua level pemerintahan dan unit kerja. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan partisipasi masyarakat dalam pengawasan sekaligus sebagai dasar perencanaan pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut merupakan kewajiban setiap unit kerja pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini dilakukan melalui kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) meluncurkan aplikasi SIMAP Online yang terintegrasi dan berbasis online untuk mempercepat dan mempermudah proses pengurusan permohonan perizinan di Provinsi Sulawesi Selatan. Sistem Informasi Manajemen Administrasi Pelayanan (SIMAP) akan terus dikembangkan menjadi aplikasi terintegrasi dengan OPD lainnya. SIMAP Online merupakan suatu sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh layanan perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Permasalahan yang muncul atas pelayanan publik yang dilakukan dalam sektor publik, tidak terlepas dari kenyataan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen.

Data permohonan tahun 2020 proses perizinan melalui aplikasi SIMAP Online Tahun 2021 adalah 1086 (seribu delapan puluh enam berkas yang masuk, ada 97

(Sembilan puluh tujuh) berkas izin yang selesai dalam jangka waktu 30 hari, 847 (delapan ratus empat puluh tujuh) berkas izin yang selesai lebih dari 30 hari (bisa mencapai 3 bulan lamanya) dan 142 (seratus empat puluh dua) berkas yang dikembalikan atau ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diharapkan akan memberikan kemudahan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMAP Online nyatanya belum bisa maksimal memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pemohon. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2021 diperoleh data bahwa nilai IKM yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada aplikasi SIMAP Online senilai 84,61 dengan jumlah responden sebanyak 511 (lima ratus sebelas) orang dengan rincian responden laki-laki berjumlah 404 (empat ratus empat) orang dan responden perempuan 107 (seratus tujuh) orang. Proses penyelenggaraan perizinan dimulai dengan tahap permohonan hingga penerbitan dokumen perizinan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak semudah kelihatannya. Realitanya masih ada perizinan yang belum dilimpahkan serta dalam proses penerbitan izin yang melibatkan Dinas Teknis dan membidangi perizinan terkait, yang mana menyebabkan proses perizinan tidak efektif karena membutuhkan waktu proses yang lebih lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan; dan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun alasan mengambil lokasi penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan mengingat kantor ini merupakan salah satu perangkat daerah di Provinsi Sulawesi Selatan yang membawahi 24 kabupaten/kota yang secara khusus memberikan pelayanan mengenai berbagai macam perizinan kepada masyarakat maupun pelaku usaha lainnya.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan data selama tahun 2021 yang mengurus perizinan sebanyak 8.007 orang. Mengingat terbatasnya waktu dan sumberdaya dalam melaksanakan survey maka penarikan sampel dilakukan menggunakan tehnik simple random sampling dan berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat ketidaktelitian sampling 10% dan didapatkan sampel akhir sebanyak 99 sampel.

Analisis deskriptif melalui tabulasi dan regresi linear untuk mengukur efektivitas dan indeks kepuasan masyarakat serta hubungan keduanya. Pengukuran survei kepuasan masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan 9 unsur yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.

Untuk memperoleh nilai IKM unsur pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut: $IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$.

Sedangkan, pengukuran efektifitas dilakukan dengan rumus $P = \frac{f}{N} \times 100\%$, dimana P adalah presentase jumlah responden; f adalah = Jumlah jawaban responden; dan N adalah jumlah responden. Untuk Menghitung efektifitas seluruh indikator digunakan rumusa Efektivitas = jumlah rerata efektivitas seluruh indikator/8 indikator.

Untuk mengukur keterkaitan atau korelasi variabel maka digunakan persamaan regresi linear sederhana yakni suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas/predictor (X) dengan satu variabel tak bebas/ response (Y) dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta (intersep)
- b = Konstanta regresi
- X = Variabel bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Tabel 1.

Distribusi Jawaban Responden pada Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

No	Indikator	Distribusi Jawaban					Jml	a+b	d+e	SB	
		SS	S	R	TS	STS					
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)					
1	Kejelasan tujuan yang hendak dicapai	N	66	25	7	1	0	99	91	1	91
		%	66.7	25.3	7.1	1.0	0	100	92.0	1	92.0
2	Kejelasan strategi pencapaian tujuan	N	70	20	7	2	0	99	90	2	90
		%	70.7	20.2	7.1	2.0	0	100	90.9	2	90.9
3	Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap	N	70	19	6	7	0	99	89	7	89
		%	70.7	19.2	6.1	4.0	0	100	89.9	4	89.9
4	Perencanaan yang matang	N	69	22	3	6	0	99	91	6	91
		%	69.7	22.2	3.0	5.1	0	100	91.9	5.1	91.9
5	Penyusunan program yang tepat	N	61	24	5	9	0	99	85	9	85
		%	61.6	24.2	5.1	9.1	0	100	85.8	9.1	85.8
6	Tersedianya saranadan prasarana kerja	N	52	42	4	7	0	99	94	7	94
		%	52.5	42.4	4.0	1.0	0	100	94.9	1	94.9
7	Pelaksanaan yang efektif dan efisien	N	50	39	3	7	0	99	89	7	89
		%	50.5	39.4	3.0	7.1	0	100	89.9	7.1	89.9
8	Sistem pengawasan dan pengendalian	N	50	41	6	2	0	99	91	2	91
		%	50.5	41.4	6.1	2.0	0	100	91.9	2	91.9
Rerata		N	61	28	5	5	0	99			
		%	62	29	5	4	0	100			

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi rata-rata yang menjawab sangat setuju tanggapan responden mengenai keseluruhan indikator pada Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 61 orang (62%), setuju sebanyak 28 orang (29%), ragu-ragu sebanyak 5

orang (5%), tidak setuju sebanyak 5 orang (4%), sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0%).

Untuk 8 butir indikator yang diajukan mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang diberikan kepada responden pelaku

usaha, secara rata-rata mayoritas item pertanyaan efektivitas pelayanan perizinan dijawab responden dengan menjawab sangat setuju 62% dan setuju 29%. Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah dalam hal Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sudah sangat efektif karena tanggapan responden berada pada nilai antara 81%-100%, yaitu tanggapan responden terhadap jawaban sangat setuju dan setuju = 62% + 29% = 91%.

Hasil perhitungan yang dipresentasikan didapatkan bahwa secara keseluruhan instrumen indikator Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan terlihat seperti dalam tabel berikut:

Tabel 2.

Persentase nilai efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

No	Indikator	Nilai Efektivitas (%)	Rerata (%)
1	Kejelasan tujuan yang hendak dicapai	92	90%
2	Kejelasan strategi pencapaian tujuan	92	
3	Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap	91	
4	Perencanaan yang matang	91	
5	Penyusunan program yang tepat	88	
6	Tersedianya sarana dan prasarana kerja	89	
7	Pelaksanaan yang efektif dan efisien	87	
8	Sistem pengawasan dan pengendalian	88	

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel dapat ditunjukkan bahwa rata-rata nilai efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 90% yang berada pada kategori sangat efektif, dimana nilai efektivitas tertinggi yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai dan kejelasan strategi pencapaian tujuan yang masing-masing dengan nilai 92%, sedangkan nilai efektivitas yang terendah adalah pelaksanaan yang efektif dan efisien dengan hasil 87%.

Efektivitas lebih terarah pada tujuan yang dicapai. Menurut Mahmudi (2015) bahwa efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Berdasarkan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa rerata efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan nilai sebesar 90% termasuk dalam kategori sangat efektif berdasarkan kriteria interpretasi skor responden. Indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai diperoleh hasil 92%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa kejelasan tujuan yang hendak dicapai pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dalam kategori sangat efektif. Demikian halnya dengan kejelasan strategi pencapaian tujuan yang mendapatkan nilai yang sama yakni 92% (kategori sangat efektif).

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai dan kejelasan strategi pencapaian tujuan tersebut mengamodir tingkat efektivitas pelayanan perizinan menjadi lebih baik, dengan menekankan pada ketepatan sasaran dengan waktu yang digunakan untuk menyelesaikannya. Menurut Siagian (2003) bahwa efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

Sumberdaya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Bila keterampilan, kemampuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk dalam organisasi. Efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (spending wisely). Mahsun (2006) efektivitas sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Hasil analisis data terhadap seluruh dimensi pelayanan perizinan yang diukur menunjukkan hasil akumulasi tingkat kepuasan yang sudah BAIK karena berada pada angka 79,04 atau kategori B. Dengan demikian, nilai indeks ini di bawah nilai kepuasan tertinggi Sangat Baik (A). Secara rinci nilai indeks tersebut berdasarkan untuk masing-masing dimensi disajikan pada table berikut:

Tabel 3.
Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat Tiap Dimensi Pelayanan

No.	Dimensi Pelayanan	NRR	NSKM	Mutu Pelayanan	Kategori
D1	Persyaratan	3,20	80,05	B	Baik
D2	Prosedur	3,15	78,79	B	Baik
D3	Waktu Pelayanan	3,08	77,02	B	Baik
D4	Biaya / Tarif	3,18	79,55	B	Baik
D5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	79,04	B	Baik
D6	Kompetensi Pelaksana	3,19	79,80	B	Baik
D7	Perilaku Pelaksana	3,20	80,05	B	Baik
D8	Penanganan Keluhan	3,14	78,54	B	Baik
D9	Sarana dan Prasarana	3,12	78,03	B	Baik
D-ALL	Seluruh Dimensi	3,159	79		

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diukur adalah 3.159 dengan nilai SKM adalah 79, artinya tanggapan responden secara umum terhadap seluruh dimensi yang diukur melebihi angka 3 yang merupakan skala cukup baik pada instrument likert yang digunakan. Dengan demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa kecenderungan tanggapan responden menghampiri skala baik. Meskipun demikian, belum berada pada angka yang sangat baik. Dengan demikian bahwa secara umum pelayanan perizinan Berbasis pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk dalam kategori baik, dalam arti kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan tersebut adalah baik.

Kemudian, pengukuran hubungan atau korelasi antar variabel ini adalah dilakukan dengan menguji parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga mengestimasi persamaan/model regresi linier sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud yang tepat disini adalah parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Hasil perhitungan nilai korelasi atau hubungan variabel efektivitas pelayanan perizinan (X) terhadap indeks kepuasan masyarakat (Y) dapat ditunjukkan dalam Tabel 4.

Nilai konstanta a = 27.267 artinya jika variabel efektivitas pelayanan perizinan tidak diteliti maka nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 27.267. Nilai koefisien didapatkan 0.033 artinya jika variabel efektivitas pelayanan perizinan meningkat 1 poin maka hanya akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 0.033 poin dengan asumsi variabel independent yang lain adalah konstan. Nilai signifikan yang diperoleh adalah 0.730 > 0.05, artinya pengaruh hubungan variabel ini tidak menunjukkan nilai yang signifikan. Dengan

demikian, hasil perhitungan nilai korekasi variabel tersebut adalah positif namun tidak signifikan.

Tabel 4
Hubungan Efektivitas Pelayanan Perizinan (X) terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)

Model	Coefficients ^a		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Beta		
1 (Constant)	27.267		8.010	.000
Efektivitas Pelayanan (X)	.033	.094	.035	.730

a. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan temuan penelitian terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan diperoleh nilai 79. Hasil ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan memberikan peran yang baik terhadap pelayanan perizinan dan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa persyaratan dan perilaku pelaksana merupakan indikator yang mendapatkan respon tertinggi dari responden, artinya kepuasan masyarakat dalam pengurusan perizinan lebih merasakan kemudahan pada persyaratan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dan juga perilaku pelaksana/petugas dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Kaitannya dengan persyaratan, responden menilai sangat mudah dalam melengkapi apa yang diminta oleh petugas, dan jelas bahwa persyaratan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang diinformasikan oleh petugas sehingga persyaratan tersebut tergolong mudah untuk mereka penuhi. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik (Nuriyanto,2014).

Pemberian pelayanan publik dengan kemudahan dalam persyaratan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum

(public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep “welfare state” (Pasolong, 2010).

Keberhasilan suatu pemerintahan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya adalah aspek pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Kondisi saat ini memperlihatkan bahwa dinamisasi kebutuhan masyarakat berbarengan dengan permasalahan pelayanan publik dalam banyak hal, terutama peranan kelembagaan pemerintah perlu mendapat perhatian oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah melainkan seluruh aktor dalam sebuah negara, meskipun demikian peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Peningkatan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat merupakan keniscayaan yang kian meningkat dan semakin cepat sesuai perkembangan teknologi yang ada. Kondisi ini disebabkan karena kompleksitas permasalahan yang terjadi dan fenomena kebutuhan yang berkembang ditengah masyarakat semakin tidak terkendali. Tentu tak dapat dipungkiri bahwa banyak lembaga pemerintahan yang bertanggungjawab dalam pelayanan publik ini yang di dalamnya terdapat banyak sumberdaya yang perlu dikerahkan terutama tampilnya personil aparatur yang berkompeten dan berdedikasi tinggi sebagai Aparatur Sipil Negara

Meskipun diakui bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintahan seringkali cenderung rumit seperti hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Jadi tidak heran jika sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal yang dipahami oleh masyarakat pelaku usaha dalam berurusan dengan birokrasi perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ternyata tidak seperti yang

dibayangkan, terbukti dengan instansi yang peka dan memahami kebutuhan masyarakat serta kemudahan dalam menyiapkan keperluan mereka, begitupun sigap petugas yang mampu melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Dalam kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis, birokrasi public harus dapat memberikan layanan public yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Widodo, 2005).

Kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadi sebuah ukuran kinerja yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berbagai persepsi masyarakat akan muncul dengan sendirinya setelah masyarakat berinteraksi langsung dalam memenuhi berbagai kepentingan yang terkait dengan instansi pemerintah. Menghadapi hal tersebut, instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat tentunya berusaha keras agar persepsi yang muncul bersifat positif atau dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan yang ada seyogyanya sesuai dengan beberapa prinsip pelayanan umum yaitu kesederhanaan dimana prosedur pelayanan yang tidak

berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, juga prinsip lainnya yaitu ketepatan waktu, dan akurasi yang berarti sesuai waktu pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya, dan hasil pelayanannya yang benar dan tepat (Akadun, 2011).

Namun demikian, dalam penelitian ditemukan bahwa kepuasan masyarakat atas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dinilai paling rendah adalah waktu pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks terendah, namun masih dalam kategori baik. Waktu pelayanan dipersepsikan relatif dan tidak semua orang dapat menerima ataupun menolak waktu yang mereka jalani, terkadang waktu yang digunakan sesuai dengan jumlah tugas yang diberikan, semakin banyak tugas maka semakin banyak waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Penelitian ini memberikan indikasi bahwa masalah waktu pelayanan masih dipersepsikan beragam oleh masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Seperti menurut responden bahwa waktu dari permohonan sampai terbitnya izin, pemohon berharap agar bisa lebih cepat lagi, minimal dalam 1 hari kerja, sehingga pemohon cukup datang satu kali ke kantor DPMPTSP. Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Handoko (2001), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari

kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muliani, dkk (2022) dalam penelitiannya tentang Kualitas pelayanan publik bidang perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Provinsi Sumatera Utara menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Juga, penelitian Ridirio, S. N. (2019) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang berikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin rendah pula kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan berada dalam kategori sangat efektif dengan nilai rerata 90% dari 8 indikator yang digunakan mengukur efektivitas. Sementara dari 9 dimensi pelayanan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat semua berada dalam kategori baik, namun indikator dengan tingkat persepsi yang tinggi dari responden adalah persyaratan dan perilaku petugas dengan nilai NRR masing-masing 3.20. Sedangkan dalam uji regresi linear menunjukkan hasil positif namun tidak signifikan sehingga korelasi dari kedua variabel tersebut tidak menunjukkan hubungan yang nyata. Pencapaian efektivitas pelayanan perizinan dengan kategori sangat efektif pada DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan terkait optimalisasi kinerja sumberdaya aparatur lingkup DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dengan kejelasan tujuan yang ingin dicapai. Nilai kategori baik pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat lebih pada kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam rentetan proses pengajuan perizinan hingga terbitnya perizinan.

Saran yang dapat diberikan adalah agar efektivitas pelayanan perizinan lebih optimal diharapkan peningkatan peran DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelaksanaan perizinan memberikan pemahaman kepada masyarakat dan instansi terkait agar seluruh pengajuan dilakukan by online dengan kejelasan waktu penyelesaian perizinan disampaikan sesuai tahapannya agar masyarakat dapat melakukan follow-up secepat mungkin dan ada sistem tracking untuk menelusuri keberadaan berkas yang sudah diajukan. Perlu adanya evaluasi sumberdaya aparatur pada dinas teknis terkait

dalam pengajuan pelayanan perizinan masyarakat untuk mencapai indeks kepuasan yang lebih baik lagi karena selama ini kendala waktu pelayanan dinilai sebagai problem pokok masyarakat karena persetujuan dari dinas teknis terkait yang lama sehingga izin yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan juga lama

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11 No. 3, Hlm. 432-433
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Muliani, M., Kusmanto, H., & Fauzan, I. (2022). *Kualitas pelayanan publik bidang perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Provinsi Sumatera Utara*. *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum dan Humaniora*, 1(2), 132-141.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ridirio, S. N. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 166-172.
- Siagian, Sondang P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesebelas. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela Poltak, Lijian. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Teori Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Widodo. (2005). *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance*, Makalah disampaikan pada.