

Dampak Covid 19 terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi Tahun 2021

Pantun Bukit*, Fakhrul Rozi Yamali, Hana Tamara Putri

Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari

*Correspondence email: pantunbukit@ymail.com

Abstrak. Dampak dari penyebaran Pandemi Covid-19 terjadi di segala bidang termasuk pada pelayanan publik di Provinsi Jambi sejak bulan Maret 2020 sampai sekarang. Pelayanan perizinan dan non-perizinan terpaksa dilakukan pembatasan dan penutupan pada beberapa instansi atau dinas, termasuk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi, melakukan pelayanan *online* (daring) diutamakan guna memudahkan masyarakat mendapatkan akses pelayanan publik. Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi dilakukan dengan metode survei yang didukung dengan analisis deskriptif kuantitatif. Metode survei digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan jasa pelayanan DPMPTSP Provinsi Jambi pada Tahun 2021. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pelayanan Unit Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi pada semester I Tahun 2020 bernilai 90,278 untuk nilai IKM setelah dikonversi. Besaran nilai IKM tersebut mengindikasikan bahwa mutu pelayanan masih berada pada level A dan kinerja unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi berkategori sangat baik.

Kata kunci: Pandemi, Covid 19; Penanaman Modal

Abstract. The impact of the Covid-19 Pandemic occurred in all fields including public services in Jambi Province since March 2020 until now. Licensing and non-licensing services are forced to be limited and closed to several agencies, including the Jambi Province Investment and Integrated Services Office (DPM-PTSP), performing online services is preferred to make it easier for people to get access to public services. Community Satisfaction Index research on the services of the Jambi Province Investment and Integrated Services Office is carried out by survey methods supported by quantitative descriptive analysis. The survey method is used to determine the level of user satisfaction of DPMPTSP services in Jambi Province in 2021. The community satisfaction index (IKM) in the Licensing Unit Service of the Investment Office and One-Door Integrated Services of Jambi Province in the first semester of 2020 was worth 90,278 for the value of IKM after being converted. The amount of the IKM value indicates that the quality of service is still at level A and the performance of the DPM-PTSP licensing service unit of Jambi Province is very good.

Keywords: Pandemic, Covid 19; Capital investment

Pendahuluan

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Provinsi Jambi. Upaya untuk mendukung pelaksanaan PTSP yang mandiri, pendelegasian kewenangan pun telah dilaksanakan oleh Gubernur Jambi kepada Kepala DPM-PTSP Provinsi Jambi melalui Peraturan Gubernur Nomor 31 Tahun 2017 yang mengganti Pergub sebelumnya yaitu Pergub Nomor 47 Tahun 2013. Penggantian dilakukan seiring adanya perubahan nomenklatur, struktur, dan penambahan objek perizinan dan non perizinan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Provinsi Jambi. Dengan adanya pergub ini, kewenangan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan yang masih berada pada OPD teknis terkait tidak berlaku lagi.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk memutus rantai penyebaran Covid-19, pemerintah juga memberlakukan skema *work from home* bagi aparatur sipil negara (ASN). Pegawai tidak perlu hadir di kantor, tetapi tetap bisa terhubung dengan pemanfaatan teknologi. Terlepas dari konteks pekerjaan, pelaksanaan *work from home* (WFH) juga berdampak pada pelayanan publik terutama perizinan yang biasa dengan tatap muka sekarang melalui daring atau *online*. Pelayanan Publik melalui daring juga masih banyak dijumpai

kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Beberapa penelitian tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali dianggap belum baik dan memuaskan, yang diungkapkan Dwiyanto (2003) dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel di setiap pelayanan pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan KemenPAN No. 14/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berkaitan dengan itu, pada Tahun 2021 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Provinsi Jambi telah melakukan survey untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi Tahun 2021. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik terutama pada masa Pandemi Covid 19 Tahun 2021.

Tinjauan Pustaka

Definisi kepuasan masyarakat

Mowen (1995) menyatakan *customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Atribut untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat

Atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas : (1) *value to price relationship*; (2) *product value*; (3) *product benefit*; (4) *product feature*; (5) *product design*; (6) *product reliability and consistency*; dan (7) *range of product or services*. Kemudian *attribute related to service meliputi guarantee or warranty, delivery communication; complain handling; resolution of problem; courtesy; communication; ease or convenience of acquisition; company reputation; dan company competence*. Pelayanan merupakan suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen (Parasuraman, et al ,1988).

Metode

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi dilakukan dengan menggunakan data primer melalui metode survei dengan responden sebanyak 150 orang yang diambil secara random sampling. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu *mixed* antara kualitatif dengan kuantitatif. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MenteriPAN No. 14/2017 yang kemudian dikembangkan menjadi 9 (Sembilan) unsur yang relevan, *valid* dan *reliable*. Unsur pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif Pelayanan yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku (Kesopanan dan Keramahan) Petugas Pelayanan yaitu sikap petugas seperti kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana adalah Sarana yang dimaksud adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak seperti (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda tidak bergerak (gedung). tata cara penilaian pengguna terhadap sarana dan prasarana yang ada di Kantor DPMPSTP Provinsi Jambi ini diukur dengan metode skoring sebagai berikut:
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran, masukan dan bagaimana kecepatan dalam merespon pengaduan, saran dan masukan tersebut.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-raa tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobo}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan metode nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai perimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas di konversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus: IKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 1
Konversi Indeks Menjadi Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Hasil

Ada 4 (empat) unsur pelayanan yang berada diatas rata-rata nilai IKM, namun secara kualitas pelayanan pada 4 (empat) unsur tersebut juga menurun. Namun demikian Pemerintah Provinsi Jambi melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas PM-PTSP harus terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, terutama unsur yang nilai IKM dibawah rata-rata untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yang pada gilirannya dapat meningkatkan investasi di Provinsi Jambi.

Tabel 2

Tingkat kepuasan masyarakat terutama pada masa Pandemi Covid 19

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR x 25	Nilai Mutu
U1	Persyaratan pelayanan	3,740	93,500	A
U2	Prosedur pelayanan	3,680	92,000	A
U3	Waktu pelayanan	3,607*	90,167	A
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,693	92,333	A
U5	Produk/hasil pelayanan	3,587*	89,667	A
U6	Kompetensi pelaksana	3,480*	87,000	B
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,553*	88,833	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,527*	88,167	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,633	90,833	A
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		3,611	90,278	A

Keterangan: * = Nilai indeks dibawah rata-rata

Sumber: data olahan

Dengan dasar realita diatas terdapat lima unsur pelayanan yang harus mendapatkan prioritas dalam peningkatan pelayanan yang dimulai dari nilai IKM yang terendah yaitu: Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan nilai IKM 87,000, Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM 88,167, Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai iKM 88,833 dan Kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai IKM 89,667 dan Waktu Pelayanan dengan nilai IKM 90,167. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan, Pertama, Kebijakan sosialisasi dan edukasi pada masyarakat. Sosialisasi *Online Single Submission* (OSS) harus digencarkan oleh pemerintah daerah terutama agar semua kewenangan dari Dinas-Dinas dilimpahkan sepenuhnya ke PTSP, dan semua proses dijalankan dengan online (kecuali untuk jenis-jenis izin tertentu yang harus ada kontak non-online). Pemda juga perlu memperhatikan fitur pembayaran sehingga semua pembayaran dapat dilakukan secara online/digital. Kedua, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan maka perlu perhatian penuh terhadap kebijakan peningkatan kompetensi pelaksana pemberi pelayanan pada setiap unit layanan di DPM-PTS Provinsi Jambi. Perizinaan berbasis online sangat membutuhkan sumberdaya manusia yang trampil dan kompeten. Kegiatan seminar, magang, bimtek, pendidikan dan pelatihan secara berkala harus terprogram secara baik dan transparan oleh pihak pimpinan DPM-PTSP Provinsi Jambi.

Ketiga, Kebijakan Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana IT dan optimalisasi teknologi informasi. Peningkatan mutu pelayanan pada *era online* saat ini harus didukung oleh ketersediaan dan kemampuan jaringan serta sistem IT (perangkat lunak), baik secara kuantitas maupun kualitas menjadi kebutuhan yang mendesak pada setiap unit pelayanan. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang dianggap penting oleh masyarakat, mulai dari fasilitas perangkat lunak seperti jaringan IT, internet, jaringan sistem *online* dan sistem komputer yang mendukung perizinaan berbasis online, kemudian infrastruktur pendukungnya seperti toilet, ruang tempat pelayanan terpadu, ruang kerja yang cukup mempunyai *space*, disusul tersedianya mushola yang representatif, sarana hiburan pada ruang tunggu, pendingin ruangan, tersedianya air mineral, ruang parkir yang cukup hal ini tentunya harus didahului dengan penyediaan bangunan/gedung yang memiliki ukuran yang cukup, dalam rangka memberikan suasana nyaman bagi masyarakat penggunaan jasa perizinan dan para pegawai yang melaksanakan tugas layanan. Keempat, Kebijakan Peningkatan Layanan Konsultasi. Kebijakan peningkatan layanan konsultasi dilakukan dengan penambahan *call center* dengan petugas-petugas pelayanan yang siap membantu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perizinan. Kelima, Kebijakan Peningkatan Inovasi dan Kreativitas, DPMPTSP Provinsi Jambi telah melakukan perubahan yakni pelayanan tatap muka bertransformasi menjadi layanan *online* atau daring.

Pandemi memaksa penyelenggara pelayanan untuk mengubah mindset bahwa digitalisasi layanan merupakan solusi dalam akselerasi dan penyederhanaan pelayanan. Untuk mewujudkan petugas pelayanan yang inovatif, kreatif dan profesional, maka harus ada perbaikan terhadap sistem insentif yang mengacu pada sistem Tunjangan Berbasis Kinerja (TBK). Petugas pada semua unit pelayanan di DPMPTSP Provinsi Jambi harus merasa yakin bahwa mereka akan memperoleh *reward* atas prestasi kerja mereka dan akan mendapatkan *punish* pada setiap hasil kerja yang tidak baik. Hal ini akan dapat diterapkan bila mendapatkan dukungan penuh dari Pemerintah Provinsi Jambi karena terkait dengan sistem kepegawaian. Implementasi dari lima kebijakan di atas akan dapat terealisasi jika adanya dukungan dan komitmen secara penuh dari Kepala Daerah (Gubernur) dan pimpinan OPD DPM-PTS Provinsi Jambi. Disamping itu dukungan dari pihak legislative (DPRD Provinsi Jambi), pihak perusahaan dan masyarakat sangat diharapkan sekali.

Simpulan

1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pelayanan Unit Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi pada semester I Tahun 2020 masih berada pada level A dan kinerja unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi berkategori sangat baik.
2. Terjadi penurunan kinerja pada unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi dari Semester I Tahun 2020 ke semester I Tahun 2021.
3. Kelemahan atau Kekurangan dari pada Unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi yang dimulai dari nilai IKM yang terendah yaitu: Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Prilaku Petugas Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan dan Waktu Pelayanan

Daftar Pustaka

- BPS Provinsi Jambi, Jambi Dalam Angka, 2018 - 2020
- Bimbingan Teknis OSS bagi Aparatur DPMPTSP Provinsi, Kabupaten/Kota seluruh Indonesia, KEK dan KPBPB Wilayah II, 2021. www.dpmptsp.jambiprov.go.id
- Dulka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book. Lincolnwood, Illinois
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada 43 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jambi Tahun 2018.
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen*. Pustaka Ilmu: Jakarta
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12- 7
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 tertanggal 2 Mei 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi 9 unsur pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.