

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik saat ini telah menjadi suatu hal yang harus diberikan demi memenuhi kompleksnya kebutuhan yang dirasakan oleh setiap masyarakat. Seiring perkembangan dari adanya globalisasi, pemerintah sudah seharusnya berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat sehingga dapat sesuai dengan amanat di dalam Undang-undang terkait pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberi kemudahan akses pelayanan dengan tidak membedakan status, agama, budaya, dan ciri-ciri lainnya. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan tidak terbatas pada pelayanan oleh pemerintah pusat, tetapi juga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah, badan usaha milik negara dan daerah, serta institusi lainnya (Dwiyanto, 2018:22).

Pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik terdapat penjelasan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Walaupun prinsip dan ketentuan terkait pelayanan publik sudah tertulis pada Undang-undang dan kebijakan lainnya, tetapi saat ini beberapa permasalahan pelayanan publik masih menjadi fokus yang harus dibenahi untuk mewujudkan pelayanan yang optimal.

Permasalahan tersebut antara lain kurangnya pihak pemberi layanan dalam merespon, kurangnya informasi yang bisa diketahui oleh masyarakat, sulitnya akses pelayanan, kurangnya koordinasi, kurang mau mendengar keluhan maupun aspirasi masyarakat, inefisien dan birokratis (Abdussamad, 2020:2-3).

Seiring berkembangnya zaman, penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sangat dibutuhkan, terlebih lagi dengan adanya peluang dan tantangan bagi perbaikan ekonomi. Sawir (2020:18) menulis bahwa pemerintahan yang baik akan selalu memberi ruang aspirasi mengenai kemauan masyarakat, menjunjung keadilan dalam pelayanan, serta mengarahkan perwujudan kesejahteraan sosial ekonomi dengan cara yang terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya hubungan yang baik dalam pelayanan antara pemberi layanan (pemerintah) dengan masyarakat, dapat mendorong tercapainya harapan dalam mewujudkan dukungan bagi peningkatan perekonomian masyarakat setempat.

Indonesia memiliki banyak peluang dalam mendukung tumbuhnya perekonomian nasional maupun dunia melalui adanya usaha kecil dan menengah (UKM) dan diharapkan dapat berkompetisi di pasar global (Kemendag.go.id, 2020). Di samping itu, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga mengencarkan pertumbuhan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dengan adanya bantuan finansial, memberi pelatihan kepada 9.453 pelaku UMKM, dan membuat *marketplace* sebagai media pemasaran bagi pelaku UMKM di Jawa Tengah (humas.jatengprov, 2020). Dengan adanya UKM dan

UMKM tersebut, diharapkan investasi baik dari daerah, dari dalam negeri, dan dari modal asing dapat terwujud.

Dalam mewujudkan peningkatan perekonomian tersebut, diperlukan adanya sistem desentralisasi sehingga dapat mewujudkan tujuan negara melalui tugas-tugas yang dilaksanakan pada masing-masing daerah. Sehubungan dengan itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati menjadi suatu instansi yang menyediakan pelayanan sebagai suatu bentuk dukungan dan kemudahan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat.

Pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati membutuhkan waktu yang berbeda-beda untuk proses penerbitan perizinannya, terhitung setelah dokumen dari pemohon memenuhi syarat kelengkapan dan benar. Berikut ini rincian 42 pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Pati yang terbagi menjadi 31 pelayanan izin usaha dan 11 pelayanan izin non berusaha beserta standar waktu pelayanannya.

Tabel 1.1

Standar Waktu Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati

No	Jenis Izin Usaha	Waktu
A.	Pelayanan Perizinan Berusaha	
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	12 hari
2.	Izin Usaha Penanaman Modal	7 hari
3.	Izin Usaha Industri	7 hari
4.	Izin Optik	7 hari

5.	Izin Salon	7 hari
6.	Izin Klinik	7 hari
7.	Izin Apotek	7 hari
8.	Izin Toko Obat	7 hari
9.	Izin Depot Air Minum Isi Ulang	7 hari
10.	Izin Pangan Industri Rumah Tangga	7 hari
11.	Izin Laik Sehat Hotel	7 hari
12.	Izin Laik Sehat Rumah Makan	7 hari
13.	Izin Pengobatan Tradisional	7 hari
14.	Izin Laboratorium	7 hari
15.	Izin Toko Alat Kesehatan	7 hari
16.	Izin Operasional Usaha Simpan Pinjam	7 hari
17.	Izin Pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas	7 hari
18.	Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	7 hari
19.	Izin Tanda Daftar Usaha Pedagang Kaki Lima	7 hari
20.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	7 hari
21.	Tanda Daftar Industri	4 hari
22.	Izin Usaha Perluasan	3 hari
23.	Izin Prinsip Perluasan	3 hari
24.	Izin Prinsip Penanaman Modal	3 hari
25.	Izin Usaha Perubahan/Alih Status	3 hari

26.	Izin Usaha Penggabungan/ Merger	3 hari
27.	Tanda Daftar Gudang	3 hari
28.	Izin Usaha Toko Swalayan	3 hari
29.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	3 hari
30.	Surat Izin Usaha Perdagangan	2 hari
31.	Tanda Daftar Perusahaan	2 hari
B.	Pelayanan Perizinan Non Berusaha	
32.	Izin Pendirian Tempat Ibadah	14 hari
33.	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT)	12 hari
34.	Izin Lokasi	12 hari
35.	Izin Reklame	12 hari
36.	Izin Penetapan Lokasi untuk Tanah Milik Pemerintah Daerah	12 hari
37.	Izin Penggilingan Padi, Huller, dan Penyosohan Beras	3 hari
38.	Izin Penggunaan Alun-alun	3 hari
39.	Izin Pengumpulan Dana	2 hari
40.	Izin Menutup Jalan	1 hari
41.	Izin Gangguan	1 hari
42.	Izin Masuk Kota	60 menit

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pati tahun 2020

Dalam proses pemberian berbagai jenis pelayanan tersebut, masih terjadi antrian-antrian yang disebabkan oleh adanya batasan-batasan yang harus dilaksanakan di masa pandemi Covid-19, seperti batasan jumlah petugas pelayanan dalam melayani pemohon. Namun tidak ada batasan jumlah pemohon per hari. Pemohon yang mengantri merupakan masyarakat yang datang dari berbagai urusan untuk mendapatkan berbagai pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati yang dapat dibuktikan melalui gambar 1.1.



Gambar 1.1 Antrian di DPMPTSP Kabupaten Pati

Dalam memberikan pelayanan sangat bergantung pada sarana prasarana. Namun ruangan di DPMPTSP Kabupaten Pati yang digunakan untuk melayani para pemohon dari berbagai urusan perizinan memiliki beberapa kursi untuk menunggu antrian dan terdapat 5 komputer untuk melayani pemohon, sedangkan jumlah pemohon yang melakukan permohonan izin tergolong banyak. Kemudian ketika di masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan pembagian pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH) dan *Work*

From Office (WFO), terdapat loket pelayanan yang dikosongkan seperti pernyataan salah satu pegawai bidang perizinan melalui wawancara pada tanggal 9 April 2021,

“Kosong. Jadi jumlah 5 orang itu misalnya kalau 2 orang WFH ya kosong udah. Enggak hidup. Pernah juga pas pemohonnya banyak, ya kita bagaimana caranya bisa melayani pemohon dengan cepat. Pernah dulu itu, mengeluarkan sekitar 50 KBLI, jadi mengurus 1 pemohon itu bisa sampai siang”.

Dari beberapa pelayanan yang terbagi menjadi pelayanan izin usaha dan pelayanan izin non berusaha, peneliti memiliki fokus penelitian pada izin usaha, dimana proses pelayanan untuk menerbitkan izin tersebut dilakukan melalui sistem *Online Single Submissions* (OSS) yang telah terintegrasi secara nasional dan membutuhkan peran DPMPTSP dalam memberi kemudahan kepada masyarakat di setiap daerah mengingat perlindungan hukum untuk izin usaha sangat diperlukan bagi pelaku usaha agar dapat menjalankan usahanya dengan lancar dan legal. Disini, DPMPTSP merupakan pihak yang memiliki wewenang di daerah untuk melakukan pendampingan masyarakat. Hal ini berbeda dengan perizinan non berusaha yang sepenuhnya merupakan wewenang DPMPTSP Kabupaten Pati untuk menerbitkan legalitas izin tersebut.

Selain itu, pelayanan izin usaha memiliki permasalahan yang lebih rumit apabila dibandingkan dengan pelayanan perizinan non berusaha, mengingat perizinan berusaha memiliki keterkaitan erat dengan sistem *Online Single Submission* (OSS). Permasalahan yang berkaitan dengan izin usaha dan OSS ditemukan melalui dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) DPMPTSP Kabupaten Pati 2019 dan 2020 dimana terdapat salah satu

permasalahan pokok yang dihadapi oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang OSS. Permasalahan pokok lain yang tertulis dalam dokumen LKjIP 2019 dan LKjIP 2020, yaitu terbatasnya sarana dan prasarana dan terbatasnya sumber daya manusia secara kuantitas.

Tidak hanya permasalahan yang tercantum dalam LKjIP DPMPTSP Kabupaten Pati, permasalahan tentang sistem OSS juga disampaikan oleh pegawai bidang Informasi dan Pengawasan melalui wawancara pada tanggal 9 November 2021, yang menunjukkan bahwa pemohon masih belum memahami mekanisme penerbitan izin usaha :

“Kalau permasalahan lebih cenderung ke sistem OSS nya. OSS itu kan sebenarnya aplikasi perizinan yang diperuntukkan untuk pelaku usaha, bisa langsung dioperasikan dari rumah atau dari kantor. Tapi karena masih ada keterbatasan SDM, keterbatasan pemahaman, jadi harus ada pendampingan dari DPMPTSP. Kalau untuk pelaku usaha sendiri kan kendala karena kendala kadang itu tidak menyiapkan dokumen-dokumen yang harus di-*upload*, data-data itu kadang belum siap, jadi lebih memakan waktu, sehingga antrian itu bertambah, jadi menunggu agak lama. Jadi seolah-olah itu izin yang menerbitkan dari DPMPTSP, padahal izin itu diterbitkan dari OSS, dari aplikasi. Aplikasi itu sendiri bisa dioperasikan dari rumah atau dari kantor. Jadi seolah-olah itu pandangannya pelaku usaha kan pelayanannya lama, atau seperti apa, padahal itu ada sangkut pautnya dengan kesiapan pelaku usaha itu sendiri.”

Sehubungan dengan belum dipahaminya mekanisme penerbitan izin usaha tersebut, dapat disebabkan karena kurangnya informasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati sehingga para pemohon mengira bahwa penerbitan izin usaha merupakan wewenang dari DPMPTSP Kabupaten Pati, padahal sistem OSS dari pusat yang mengeluarkan penerbitan izin tersebut. Selain itu terkait dokumen yang belum disiapkan oleh pemohon dapat

disebabkan pula karena kurangnya informasi yang jelas terkait persyaratan perizinan karena tidak disediakan informasi mengenai rincian persyaratan yang harus dipenuhi, baik di dekat pintu masuk, di dalam ruang pelayanan maupun di *website* DPMPTSP Kabupaten Pati.

Kaitannya dengan kurangnya informasi yang disediakan, ditemukan bahwa petugas pelayanan tidak memberikan informasi secara langsung dengan jelas sehingga pemohon belum dapat memahami informasi dan arahan dari petugas pelayanan untuk mengisi data-data perizinan yang perlu dituliskan pada saat mengajukan permohonan izin usaha. Hal itu dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan salah satu pemohon izin usaha perdagangan ketika sedang mengurus permohonan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada tanggal 25 Agustus 2021,

“saya bingung ketika ditanya tentang apa tadi, tentang kapasitas usaha per tahun. Sebenarnya itu membingungkan ya karena tidak tau angka hitungan yang tepat, berpengaruh tidak. Tadi pegawainya nyuruh dikira-kira saja, jadi langsung saya jawab kira-kira, gak tau pastinya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai bidang Informasi dan Pengawasan DPMPTSP Kabupaten Pati pada tanggal 8 Maret 2021, disampaikan bahwa terdapat banyak masyarakat yang masih kesulitan dan membutuhkan bantuan pegawai dalam menggunakan OSS sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke DPMPTSP Kabupaten Pati daripada melakukan permohonan perizinan secara *online*. Masyarakat yang datang ke kantor pelayanan juga memiliki beberapa tujuan, yaitu untuk mengajukan permohonan izin usaha, perpanjangan izin, dan pengajuan pembaharuan data.

Dengan datang langsung ke kantor pelayanan, masyarakat berharap untuk bisa menghindari kesalahan penginputan data dalam proses permohonan tersebut.

Kebutuhan mengenai izin usaha sebagai perlindungan hukum atas kegiatan usaha yang dilakukan oleh masyarakat tergolong tinggi, hal ini dibuktikan melalui jumlah permohonan izin usaha pada tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2

Jumlah Permohonan Izin Usaha di DPMPTSP Kabupaten Pati

No	Bulan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Januari	43	249	167
2	Februari	64	204	183
3	Maret	80	176	171
4	April	94	183	149
5	Mei	80	219	117
6	Juni	28	88	187
7	Juli	61	152	278
8	Agustus	59	163	243
9	September	71	249	265
10	Oktober	68	321	381
11	November	74	192	225
12	Desember	59	160	177
Total		781	2356	2543

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pati tahun 2020 (diolah)

Melalui tabel 1.2, dapat diketahui bahwa total pemohon izin usaha mengalami peningkatan setiap tahunnya dan banyak permohonan yang diajukan pada setiap bulannya. Dari banyaknya permohonan izin usaha tersebut, penelitian yang dilakukan hanya mencakup 5 izin usaha yaitu Izin Pangan Industri Rumah Tangga, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, dan Izin Apotek.

Dipilihnya 5 izin usaha tersebut didasarkan atas jumlah permohonan terbanyak pada tahun 2020 dengan permohonan izin pangan industri rumah tangga sebanyak 964 izin, permohonan izin usaha jasa konstruksi sebanyak 58 izin, permohonan izin usaha industri sebanyak 68 izin, permohonan izin usaha perdagangan sebanyak 600 izin, dan permohonan izin usaha apotek sebanyak 49 izin dari total permohonan selama tahun 2020 sebanyak 2543 izin usaha. Diambilnya pilihan ini didasarkan atas pertimbangan mengingat hanya terdapat usaha-usaha tertentu yang memungkinkan untuk didirikan di masa pandemi Covid-19 karena tidak semua jenis usaha memiliki peluang yang sama untuk menarik minat masyarakat di masa pandemi ini.

Dalam memberikan pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Pati selalu berusaha untuk mempersingkat waktu pelayanan, akan tetapi dari tahun 2017 hingga 2020, masyarakat masih sering mengeluh tentang waktu pelayanan yang memakan waktu lama, dan waktu pelayanan ini merupakan hal yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bidang perizinan DPMPTSP Kabupaten Pati pada tanggal 22 Maret 2021, disampaikan juga bahwa masyarakat lebih sering menyampaikan

keluhan terkait lamanya waktu pelayanan tersebut secara lisan dan masyarakat tidak menyampaikan keluhannya di tempat yang disediakan seperti kotak saran dan *website*. Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu pemohon izin usaha pangan industri rumah tangga menyampaikan terkait lamanya waktu pelayanan melalui wawancara pada tanggal 23 Maret 2021,

“Dari tadi antri terus sih mbak. Saya kan udah dari jam berapa ya, baru masuk. Bisa dibilang antrinya lama, soalnya pelayanan buat 1 orang itu lama pelayanannya.”

Kemudian berdasarkan dokumen Laporan Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Pati tahun 2020, masih terdapat salah satu hal yang menjadi prioritas DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan tindak lanjut mengoptimalkan tim penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan belum optimalnya DPMPTSP Kabupaten Pati dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan, seperti yang disampaikan oleh salah satu pegawai bidang perizinan pada tanggal 11 September 2021 dalam menjelaskan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan prioritas DPMPTSP Kabupaten Pati,

“Mengenai pelayanan, pemohonnya pengen cepet, pelayanannya lambat, petugasnya kadang kesiangan. Kesiangan kan ada rapat, kita sarapan dulu karena kita tidak ada jam istirahat. Yang kedua, pemohonnya pengen cepet, tapi sistem menghendaki pas *error*, kita juga gak bisa apa-apa. Pemohon marah, ya terus kita ambil titik tengah, ya udah pak *jenengan* bisa mencurahkan lewat pengaduan, itu nomornya. Nomor *Whatsapp* nya pak Kepala Dinas itu. Waktu rapat diumumkan bahwa terdapat aduan-aduan dari pemohon, pelayanan kurang cepat gini gini. Kemudian dirapatkan terus kita evaluasi terus”.

DPMPTSP Kabupaten Pati telah menyediakan media berupa kotak saran serta kontak aduan melalui nomor *Whatsapp* dan media sosial sebagai sarana penyampaian pengaduan, saran, dan masukan. Tim penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga telah mengolahnya untuk membahas penyelesaian dari adanya aduan. Namun pengelolaan penanganan tersebut belum dilaksanakan secara optimal karena lambatnya penanganan pengaduan dan pemberian umpan balik (*feedback*).

Melihat kondisi dan permasalahan-permasalahan yang terjadi, peneliti memiliki ketertarikan dalam melaksanakan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati (Studi Pada Izin Pangan Industri Rumah Tangga, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, Dan Izin Apotek)”.

1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat membantu peneliti dalam memperoleh bahan pengembangan pengetahuan dan sumber bacaan, mengetahui permasalahan yang terjadi sebelumnya serta untuk membandingkan dan menunjukkan perbedaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut beberapa jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.

Prasetio, dkk (2021) dalam penelitiannya berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) melalui OSS berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dan mengetahui faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu kualitas pelayanan melalui *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy* dinilai baik tetapi belum optimal, karena dimensi *Assurance* belum dapat terpenuhi dengan baik. Faktor penghambatnya yaitu faktor Tim Teknis yang tidak berada di DPMPTSP Kota Binjai dan Sistem OSS masih belum dipahami masyarakat.

Muhammad Iqbal Fitra Assegaf, dkk (2019) dengan judul Pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah bertujuan untuk menguraikan pelaksanaan OSS

dalam rangka percepatan perizinan beserta hambatan yang dihadapi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa proses pendaftaran akun OSS dan NIB tidak terlalu rumit karena DPMPTSP Jawa Tengah memberikan fasilitas berupa pendampingan agar bisa mendapat izin dengan mudah. Hambatannya yaitu kurang pemahamnya pelaku usaha pada informasi baru yang ada di website OSS, adanya keterbatasan *supply* data dari Ditjen Administrasi Hukum Umum (AHU), dan minimnya akses internet.

Harsono, B. (2019) melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Tujuan penelitiannya yaitu menganalisis kualitas pelayanan publik dengan menggunakan 3 aspek yang terdiri dari kualitas pelayanan, sumberdaya manusia, sarana dan prasarana dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar baru sudah baik. Namun masih terdapat masalah pada waktu penyelesaian izin, pemerintah yang dihadapkan pada stigma negatif terkait kualitas pelayanan publik, serta pegawai yang mengaku kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan.

Prasetyo, D. H., & Mustam, M. (2018) dalam penelitiannya berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Semarang melalui prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut PERMENPANRB No.14 Tahun 2017. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya yaitu kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Semarang telah memenuhi 9 prinsip kualitas pelayanan, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan berupa kurangnya sosialisasi, prosedur yang kurang efektif dan efisien bagi pegawai, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya sarana dan prasarana.

Hartanto, W. T., & Hariani, D. (2017) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPMPTSP) Kabupaten Jepara bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta mengetahui faktor penghambat dalam memberikan layanan pada BPMPTSP Kabupaten Jepara. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pada BPMPTSP Kabupaten Jepara masih terdapat pelayanan yang belum berjalan maksimal, yaitu sarana prasarana yang ada, disiplin waktu pegawai, dan terlambatnya waktu terbit perizinan. Sedangkan yang menjadi kendala adalah kurangnya jumlah pegawai dan masyarakat yang menginginkan hal yang bersifat segera.

Muksin A. & Avianto B. N. (2021) dalam penelitiannya berjudul Governance Innovation: One- Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction memiliki tujuan untuk menganalisis peran

PTSP dalam mengadopsi kebijakan inovasi tata kelola yang masih baru dipraktekkan saat ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara semi terstruktur dan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh skor 3,08 yang menunjukkan bahwa inovasi tata kelola PTSP berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan melalui faktor eksternal dan internal di atas rata-rata.

Nemanja Milanović (2019) melakukan penelitian dengan judul *Failure Management Approaches and Public Service Quality: Empirical Evidence from Serbia* dengan tujuan untuk mengeksplorasi cara administrasi pemerintah pusat mengelola kegagalan dan pengaruhnya pada kualitas pelayanan dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, analisis kegagalan memainkan peran penting dalam proses pembelajaran dan pada akhirnya dapat memiliki kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

Hsiao- Chi Ling & Chiao Chao (2019) dengan judul *The Quality Of Service At Community Health Centers In Taiwan* memiliki tujuan penelitian yaitu mengevaluasi kualitas pelayanan puskesmas guna mengetahui gap kualitas pelayanan menggunakan model konsep kualitas pelayanan. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan hasil penelitian bahwa bagi karyawan, "keandalan" merupakan hal yang paling diutamakan. Namun pelanggan sangat menghargai dan mengutamakan adanya unsur "responsif". Selain itu, penyederhanaan prosedur internal harus dilakukan oleh karyawan dan pusat kesehatan.

Lanndon Ocampo, et all (2017) melakukan penelitian dengan judul Public Service Quality Evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A Case of Philippine Government Agencies. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Lembaga pemerintahan di Filipina dengan menggunakan kuesioner terstruktur untuk mendapatkan perbandingan antara dimensi dan sub-dimensi, dan menggunakan skala peringkat AHP. Hasil penelitiannya yaitu dimensi responsif membutuhkan peningkatan paling banyak agar bisa menjalankan layanan yang berkualitas, selain itu ketepatan layanan dianggap sebagai sub-dimensi yang paling penting.

Lijun Guo, Yong Bao, Shujun Li, Jun Ma, Wei Sun (2018) dalam penelitiannya berjudul Quality Analysis And Policy Recommendations On The Utilization Of Community Basic Public Health Services In Urban And Suburban Shanghai From 2009 To 2014 memiliki tujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas pemanfaatan layanan kesehatan masyarakat pada pusat-pusat dasar layanan kesehatan masyarakat di daerah Shanghai perkotaan dan pinggiran kota antara 2009 dan 2014. Penelitian ini merupakan studi *cross-sectional* dengan analisis statistik deskriptif dan menggunakan metode pengambilan sampel acak dua tahap. Hasil penelitiannya yaitu layanan pencegahan, perawatan kesehatan, pendidikan kesehatan, dan indikator indeks kesehatan di daerah perkotaan lebih baik daripada di pinggiran kota, sedangkan indikator efektivitas layanan rehabilitasi di daerah perkotaan lebih rendah daripada pinggiran kota, dan ada ketidakseimbangan pemanfaatan layanan dasar kesehatan masyarakat antara daerah perkotaan dan pinggiran kota.

Dari beberapa penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa telah terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu telah meneliti dari berbagai macam sudut pandang dan menggunakan beragam teori untuk menguraikan masalah yang terjadi. Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat permasalahan-permasalahan di lapangan seperti belum tercukupinya sarana prasarana, kurang jelasnya informasi yang diberikan, dan belum optimalnya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dapat dikaji melalui 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Secara umum, waktu, penentuan lokasi dan jenis pelayanan yang diambil oleh peneliti memiliki perbedaan dengan penelitian lain karena dilakukan pada saat pemberian pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek di masa pandemi Covid-19 pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Terdapat pembatasan-pembatasan di masa pandemi Covid-19 seperti pembagian pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) yang menyebabkan jumlah komputer pelayanan tidak

dioperasikan secara optimal dalam melayani pemohon, sehingga antrian dalam pelayanan menjadi panjang.

- b. Tidak tersedianya informasi yang jelas terkait rincian persyaratan perizinan yang harus dipenuhi dan kurangnya kejelasan dalam memberikan informasi secara langsung sehingga pemohon belum dapat memahami informasi dan arahan dari petugas pelayanan untuk mengisi data-data perizinan yang perlu dituliskan pada saat mengajukan permohonan izin usaha.
- c. Belum optimalnya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati karena lambatnya penanganan pengaduan dan pemberian umpan balik (*feedback*).

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, berikut ini dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan izin usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati melalui dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pemberian pelayanan izin usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, penelitian ini memiliki tujuan, yaitu :

1. Menganalisis kualitas pelayanan izin usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan izin usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik dan kepentingan penelitian di masa yang akan datang serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, mengingat kualitas pelayanan menjadi hal yang penting dalam dunia masyarakat.

1.6.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri sehingga dapat menyatu ke dalam dunia masyarakat dan menghadapi berbagai permasalahan dalam pekerjaan.

b. Bagi pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam perumusan kebijakan serta pemilihan alternatif kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik untuk saat ini maupun di waktu yang akan datang.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi suatu informasi yang dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai proses dan pentingnya pengurusan izin usaha demi kelancaran usaha yang didirikan.

1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.7.1 Administrasi Publik

Abdussamad (2020:209) berpendapat bahwa administrasi publik merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki tujuan *to protect, to regulate, and to service the citizen* dimana selalu berkembang dan sejalan dengan perubahan yang ada di masyarakat. Sehubungan dengan itu, Rosenbloom (dalam Keban, 2014:6) membatasi administrasi publik sebagai bidang yang memanfaatkan teori dan proses manajemen, hukum, dan politik dalam rangka melaksanakan fungsi pengaturan dan pelayanan untuk masyarakat sebagai mandat yang harus dipenuhi dari eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Menurut Anggara (2012:150), administrasi publik diartikan sebagai suatu peran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memecahkan masalah-masalah publik melalui upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan umum seperti pada bidang pendidikan, transportasi, tenaga kerja, keamanan dan lain sebagainya agar kesejahteraan rakyat dapat terwujud.

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014:6-7) mengemukakan 4 kategori untuk melihat definisi administrasi publik. Pertama yaitu kategori politik yang melihat dari sisi "*what government does*" yang membahas mengenai apa yang dilakukan oleh pemerintah, baik tindakan secara

langsung maupun tidak langsung. Kedua yaitu kategori legal/hukum yang berarti terkait dengan hukum yang diterapkan dan regulasi yang harus ditaati. Ketiga yaitu kategori manajerial yang melihat dari fungsi eksekutif dan sebagai bentuk spesialisasi dalam manajemen. Keempat yaitu kategori mata pencaharian yang melihat bahwa semua orang yang memiliki profesi di sektor publik merupakan administrator publik, disini terdapat juga suatu upaya untuk membuat program dan proyek agar dapat diberi dana oleh pemerintah, dapat dilihat sebagai idealisme yang diterapkan dalam suatu kegiatan dan merupakan bidang akademik yang fokus kepada seni dan ilmu manajemen.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu lingkup pemerintahan yang di dalamnya terdapat peran untuk mengatur berbagai hal melalui suatu kebijakan dan mengelola berbagai masalah publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui adanya pelayanan publik serta untuk mencapai tujuan suatu negara.

1.7.2 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik mengalami perubahan paradigma yang semakin berkembang dari waktu ke waktu terkait cara pandang, prinsip dasar, metode, nilai, atau cara untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada masa tertentu. Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31-33) mengungkapkan bahwa administrasi publik memiliki lima paradigma yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Paradigma 1 tahun 1900-1926 (Dikotomi Politik dan Administrasi)

Paradigma ini diungkapkan oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White yang memisahkan antara politik dengan administrasi. Pemisahan tersebut terlihat pada badan legislatif yang memiliki tugas untuk mengekspresikan kehendak rakyat, kemudian badan eksekutif memiliki tugas untuk melaksanakan kehendak tersebut, dan badan yudikatif merupakan pihak yang membantu badan legislatif untuk menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan yang dibutuhkan. Disini, administrasi dilihat sebagai sesuatu yang bebas nilai dan memiliki arah untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi. Paradigma ini memiliki kelemahan, yaitu hanya menekankan lokus dan kurang membahas tentang fokus yang jelas dalam *government bureaucracy*.

2. Paradigma 2 tahun 1927-1937 (Prinsip-prinsip Administrasi)

Paradigma ini diungkapkan oleh Willoughby, Gullick & Urwick yang memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi dalam POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting*) sebagai fokus dari administrasi publik. Paradigma ini lebih menekankan fokus dari pada lokus. Hal ini dikarenakan prinsip-prinsip yang diterapkan tersebut dianggap dapat berlaku secara universal.

3. Paradigma 3 tahun 1950-1970 (Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik)

Pada tahun 1946, Morstein-Marx menganggap bahwa politik dengan administrasi yang dipisahkan seperti paradigma pertama

tersebut merupakan hal yang tidak realistis. Selain itu, Herbert Simon mengkritik terkait prinsip administrasi yang terlihat tidak konsisten. Kemudian di samping itu, John Gaus menyatakan bahwa teori administrasi publik merupakan teori politik. Hal ini membuat administrasi publik berada dalam krisis identitas karena pada masa ini administrasi publik memiliki ilmu politik yang dianggap lebih dominan, dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, tetapi fokusnya tidak jelas dikarenakan banyak kelemahan yang ada pada prinsip sebelumnya.

4. Paradigma 4 tahun 1956-1970 (Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi)

Paradigma ini mengembangkan prinsip-prinsip yang dipopulerkan pada paradigma kedua. Fokus yang diterapkan dalam paradigma ini yaitu analisis manajemen, perilaku organisasi, dan pemanfaatan teknologi modern. Fokus ini dianggap dapat dikembangkan pada sektor bisnis dan juga administrasi publik sehingga disini menimbulkan adanya ketidakjelasan pada lokusnya.

5. Paradigma 5 tahun 1970-sekarang (Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik)

Berbeda dengan paradigma sebelumnya, fokus dan lokus pada paradigma ini telah disampaikan secara jelas, adapun fokusnya adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sehubungan

dengan itu, lokus dari administrasi publik dalam paradigma ini yaitu masalah dan berbagai kepentingan publik.

Selain pendapat Nicholas Henry, juga terdapat pendapat dari Cheema (dalam Keban, 2014:38) yang membagi administrasi publik ke dalam 4 fase yang menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik sebagai berikut :

1. *Traditional Public Administration*, yaitu adanya orientasi pada hierarki, standardisasi, otoritas, kontinuitas, legal-rasional, ketidakberpihakan, dan profesionalitas.
2. *Public Management*, yaitu penerapan prinsip manajemen dalam pemakaian sumberdaya, efektivitas, orientasi pada pelanggan dan kekuatan pasar. Paradigma ini memiliki konsep agar peran sektor swasta lebih besar dari pada ukuran sektor publik, dan memperkecil domain dari paradigma pertama.
3. *New Public Management*, yaitu pengarahannya pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, *out sourcing* dan *contracting out*, serta promosi etika profesi, manajemen, dan anggaran berbasis kinerja.
4. *Governance*, yaitu paradigma yang mengelola urusan ekonomi, sosial, dan politik dalam suatu sistem nilai, kelembagaan, dan kebijakan yang dilakukan melalui interaksi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Disini, diharapkan pemerintah dapat melaksanakan perannya dalam menciptakan lingkungan hukum dan politik yang kondusif, swasta

dapat berperan dalam memberikan lapangan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan masyarakat dapat melaksanakan interaksi yang sehat dalam lingkup sosial dan politik.

Berdasarkan penjelasan perkembangan paradigma di atas, menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan tergolong dalam paradigma *governance*. Hal ini dikarenakan pada paradigma ini berkaitan dengan peran pemerintah, swasta dan masyarakat yang saling berinteraksi dalam menyelenggarakan urusan administrasi publik yang saling terkait antara satu hal dengan lainnya.

Sehubungan dengan itu, penelitian ini akan membahas mengenai permasalahan yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Pati, dimana terdapat peran pemerintah sebagai pemberi layanan, sementara terdapat pihak swasta yang menjadi pemohon perizinan untuk mendirikan usahanya yang didalamnya berkaitan dengan masyarakat sebagai anggota yang turut bekerja dan terlibat dalam urusan sosial politik. Dalam hal ini, interaksi yang terjadi tersebut dapat dilihat dari sisi kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan kepada penerima layanan, yaitu swasta maupun masyarakat.

1.7.3 Manajemen Publik

Manajemen menurut George Terry (dalam Rohman, 2017:9) dipandang sebagai suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, dan suatu kontrol dalam penentuan serta pencapaian sasaran sebuah organisasi melalui penggunaan sumber

daya manusia dan sumber daya lainnya. Selanjutnya terkait manajemen publik, Supriatna (dalam Anggara, 2012:549) mendefinisikannya sebagai bidang kajian yang berada dalam lingkup manajemen dimana organisasi dan administrasi merupakan inti dari administrasi negara, kepemimpinan menjadi inti dari manajemen, kemudian pengambilan keputusan menjadi inti dari kepemimpinan tersebut, serta human relation yang menjadi inti dari pengambilan keputusan.

Ott, Hyde & Shafritz (dalam Wijaya & Danar, 2014:1), menyatakan bahwa manajemen publik adalah cabang dari administrasi publik yang membahas tentang rencana program, restrukturisasi organisasi, manajemen dan sistem anggaran/keuangan, pengalokasian sumber daya, serta audit dan evaluasi program. Overman (dalam Keban, 2014:92) juga mengartikan manajemen publik sebagai studi interdisipliner yang berkaitan dengan organisasi dan juga merupakan suatu hubungan dari fungsi manajemen seperti *planning, organizing, controlling* dengan berbagai aspek yang dapat ditemui dalam kehidupan seperti sumber daya manusia, informasi, politik, ekonomi, bahkan lingkungan fisik.

Jadi, manajemen publik dapat disimpulkan sebagai suatu proses dalam merencanakan, mengelola, dan mengawasi pelaksanaan program, kebijakan, dan sumber daya dalam berbagai aspek kehidupan sebagai pemenuhan berbagai kebutuhan dan pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

1.7.4 Pelayanan Publik

Menurut Hasibuan (dalam Sawir, 2020:83), pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa kepada orang lain dengan menggunakan etika yang baik dan dengan ramah tamah sehingga penerima layanan memiliki kepuasan dan terpenuhi kebutuhannya. Selain menggunakan etika yang baik dalam memberi pelayanan, diperlukan juga pelayanan yang didasarkan pada peraturan yang berlaku. Dalam hal ini, Taufiqurokhman (2018:94) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan dari suatu pihak dengan cara mengakomodir, mengurus, dan menyelesaikan berbagai kepentingan pihak lain secara umum berdasarkan peraturan yang berlaku di masyarakat.

Kemudian Mulyawan (2016:33) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang didasarkan atas pelayanan kebutuhan maupun pemberian layanan kepada organisasi lain yang memiliki kepentingan dan berhubungan dengan organisasi pemberi layanan tersebut dengan prosedur yang telah ditentukan agar dapat memberi kepuasan penerima layanan. Prosedur yang digunakan dalam pemberian layanan tersebut dibuat dan dilaksanakan oleh suatu instansi maupun kelompok tertentu. Sehubungan dengan itu, pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2018:11-12) yaitu suatu pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah maupun dari pihak swasta untuk masyarakat, baik dengan pembayaran atau tidak dalam melakukan pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Terdapat tiga macam layanan menurut Ahmad Batinggi (dalam Sawir, 2020:84) :

1. Layanan dengan lisan

Dalam layanan ini, terdapat syarat agar layanan lisan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan yaitu dengan memahami permasalahan yang tergolong ke dalam bidangnya, mampu menjelaskan mengenai keperluan yang dilakukan dengan singkat, jelas, dan lancar, serta mampu menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah melalui cara komunikasinya.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan ini adalah layanan yang sering digunakan pada saat petugas melaksanakan kewajibannya. Bahkan layanan tulisan ini yang paling diunggulkan dalam sistem *online* pada saat ini, yaitu berupa petunjuk atau informasi untuk memberi kemudahan dalam menyelesaikan urusan mereka, dan berupa laporan, permohonan, penyerahan, dan lain sebagainya.

3. Layanan dengan perbuatan

Biasanya layanan perbuatan ini sering dilaksanakan bersamaan dengan layanan lisan yang ditunjukkan oleh para petugas yang memiliki keahlian dan keterampilan.

Dalam hal ini, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu pemenuhan kebutuhan berupa pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memberi kepuasan melalui

cara yang baik. Pada pelayanan yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Pati menggunakan tiga macam pelayanan yang disebutkan sebelumnya, yaitu layanan melalui lisan, tulisan, dan perbuatan.

Abdussamad (2020:30) di dalam bukunya menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi dan distribusi, dimana pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Sehubungan dengan itu, masyarakat yang enggan berhubungan dengan birokrasi pemerintah atau terkesan ingin menjauh dan menghindar bahkan berurusan dengan pemerintah dapat menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan publik.

Kinerja tersebut berkaitan erat dengan sumber daya manusia. Berkaitan dengan hal tersebut, Taufiqurokhman (2018:79) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penentu dalam pelayanan selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang menjalankan sistem pelayanan yang dilakukan tersebut. Kemudian pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan. Dalam hal ini, perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau ide untuk diketahui dan secara cepat dan murah.

Dalam memberi pelayanan, Ratminto (dalam Mulyawan, 2016:83) menjelaskan bahwa pemerintah yang berperan sebagai aktor pelayanan harus mengarah pada responsivitas dan sensitif dalam memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep lingkaran pelayanan (*the Cycles of Services*) dimana pemberi layanan yang ingin memberikan pelayanan terbaik harus melihat pelayanan yang diberikan tersebut seperti pada saat masyarakat melihat pelayanan yang mereka terima.

Sehubungan dengan itu, pelayanan publik yang responsif menurut Sellang et al. (2019:105) dapat diterjemahkan sebagai bentuk kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas ini dapat mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna, oleh karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna tersebut.

Selain itu, Sinambela (dalam Mulyawan, 2016:101) juga memaparkan bahwa terdapat lima hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan dan paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah, yaitu:

1. *Function* (tuntutan dalam hal kinerja primer).

2. *Conformance* (kepuasan yang berdasar pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan).
3. *Reliability* (jasa yang dapat menunjukkan kepercayaan dalam kaitannya dengan waktu).
4. *Serviceability* (kemampuan yang dimiliki dalam melakukan perbaikan dari adanya kekeliruan yang terjadi).
5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Sehubungan dengan lima hal yang diterapkan tersebut, pemberian pelayanan dilakukan oleh semua pegawai dan bukan hanya tanggung jawab petugas pelayanan yang melayani masyarakat secara langsung saja. Hal ini sesuai dengan pendapat Taufiqurokhman (2018:90) bahwa suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di *front office*, tetapi juga dari para pegawai di *back office* yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan semua tugas yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Sehubungan dengan itu, perilaku yang dimiliki oleh setiap pegawai perlu diperhatikan dan harus menunjukkan perilaku yang baik. Ahmad (dalam Sellang et al., 2019:59) menuliskan bahwa dasar perilaku pejabat

publik yang baik adalah pengabdian, niat untuk mengelola pelayanan kepada masyarakat, dan asas *good governance* seharusnya menjadi inspirasi dalam membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, Rasyid (dalam Taufiqurokhman, 2018:73), juga mengungkapkan bahwa proses pelayanan seharusnya dilakukan dengan adanya aparat yang bersahabat dengan empati yang tinggi, sehingga akan melahirkan respek masyarakat terhadap pemerintah melalui sikap dan kepedulian pemerintah yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan.

Nurdin (2019: 16) menyatakan bahwa apabila layanan yang diterima dapat sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka pelayanan tersebut bisa dianggap merupakan kualitas pelayanan yang ideal, kemudian apabila pelayanan yang diterima ternyata berada di bawah harapan pelanggan, maka akan dipersepsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut buruk. Sehingga Silfiah & Nabila (2021 : 44) juga memaparkan bahwa baik buruknya kualitas layanan didasarkan pada persepsi yang dimiliki oleh pengguna dan didasarkan pada aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan di dalam sebuah instansi itu sendiri, bukan didasarkan atas sudut pandang atau persepsi dari pihak yang menyediakan jasa atau pemberi layanan.

Ratminto dan Atik (dalam Mulyawan, 2016:85-86) menjelaskan bahwa terdapat tiga prinsip dasar dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintahan dan perizinan, antara lain :

- a. Prinsip Dasar Penghapusan, dimana seharusnya terdapat penghapusan mengenai izin-izin yang sifatnya tidak prinsip dan tidak perlu, sehingga izin yang diurus oleh masyarakat merupakan izin yang memang diperlukan agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Prinsip Dasar Penggabungan, dimana dilakukan upaya minimalisasi izin atau bahkan penggabungan beberapa izin untuk dijadikan satu.
- c. Prinsip Dasar Desentralisasi, dimana instansi pemerintah yang paling bawah diberi kewenangan untuk melakukan pemberian izin.

1.7.5 Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas memiliki keterkaitan dengan pelayanan yang terbaik, sehingga Triguno (dalam Nurdin, 2019:16) menyampaikan bahwa pelayanan/penyampaian terbaik yaitu memberi pelayanan kapan pun dengan cepat, ramah, sopan, bersifat menolong, memberi kepuasan, profesional dan terdapat kemampuan. Menurut Gaspersz (dalam Mulyawan, 2016:14), kualitas merupakan segala hal yang dapat mendukung pemenuhan kebutuhan maupun keinginan dari pelanggan. Kemudian menurut Rambat (dalam Sawir, 2020:90), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan yang dapat dilihat dari kenyataan pelayanan yang diperoleh dengan harapan pelanggan. Selanjutnya menurut Goetsch dan Davis (dalam Hardiansyah, 2018:36), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang memiliki keterkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai pencapaian pelayanan yang diperoleh dari perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh masyarakat saat pelayanan dilaksanakan dengan pemberian pelayanan yang nyata dilakukan di lapangan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Secara teoritis, Sinambela (dalam Mulyawan, 2016:109) menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang memiliki terbuka, memberi kemudahan dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang membutuhkan, adapun pelayanan tersebut juga disediakan secara memadai dan mudah untuk dipahami.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sehingga diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan yang dipaparkan oleh Taufiqurokhman (2018:76), yaitu :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, misalnya dengan melakukan penelitian kepada para pegawai mengenai pelaksanaan pelayanan.
2. Instansi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dengan disesuaikan pada aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selain itu, berdasarkan pendapat dari Mulyawan (2016:61), kesempurnaan suatu pelayanan dapat dinyatakan berkualitas bila didukung adanya kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan responsibel, sehingga waktu yang dijanjikan untuk melakukan

layanan semakin efisien dan efektif bagi penerima layanan. Agar akurasi layanan dapat memuaskan penerima layanan, maka dibutuhkan adanya keandalan (*reliability*) di dalam memberikan layanan yang berkualitas. Nurdin (2019:66) juga menyampaikan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi penting untuk terus dilakukan, minimal untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mendapatkan umpan balik dari masyarakat yang dilayani, melakukan evaluasi terhadap produk pelayanan, dan memperbaiki pelayanan yang kurang sesuai.

Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018:41-42) yang menuliskan bahwa kualitas pelayanan dapat ditetapkan berdasarkan dua kondisi, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Zeithaml juga menunjukkan lima dimensi yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, antara lain :

1. *Tangible* (berwujud/bukti fisik), yaitu tersedianya fasilitas fisik yang diperlukan, penampilan personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan petugas pelayanan dengan memberikan pelayanan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (Respons/ketanggapan), yaitu kemauan petugas pelayanan untuk memberi bantuan kepada pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu penyampaian jaminan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy* (Empati), yaitu pemberian perhatian individual kepada pelanggan.

Morgan dan Murgatroyd (dalam Taufiqurokhman, 2018:194) menuliskan aspek-aspek yang dapat dilihat pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan, antara lain :

1. *Responsiveness*, yaitu kesediaan petugas pelayanan dalam memberi pelayanan sesuai apa yang diinginkan oleh pelanggan.
2. *Access*, yaitu kemudahan dalam melakukan interaksi saat proses pelayanan.
3. *Kedisiplinan*, yaitu adanya konsistensi petugas pelayanan terkait waktu kerja saat memberi pelayanan.
4. *Reliability*, yaitu kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu.
5. *Credibility*, yaitu sifat petugas pelayanan yang jujur dan dapat dipercaya, serta mengutamakan kepentingan pelanggan.

Yoga (dalam Sellang et al., 2019:72) mengemukakan aspek-aspek kualitas pelayanan yang mengacu dari tujuh bentuk pelayanan publik, yaitu:

1. *Sederhana*, dimana pelayanan yang dilakukan tergolong cepat, lancar, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. *Jelas dan pasti*, dimana pelayanan yang dilakukan sesuai dengan persyaratan, prosedur/tata cara pelayanan, serta pelayanan tersebut dapat diselesaikan berdasarkan waktu atau jadwal yang ditentukan.
3. *Keamanan*, dimana pelayanan yang dilakukan dapat menunjukkan proses pelayanan yang dapat memberi rasa aman dan kepastian hukum.

4. Terbuka, dimana terdapat keterbukaan terkait biaya, prosedur, maupun proses pelayanan sehingga mudah diketahui oleh masyarakat.
5. Efisien, dimana terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan sehingga menunjukkan pencapaian sasaran yang tepat.
6. Ekonomis, dimana biaya yang ditetapkan dalam pelayanan tergolong wajar.
7. Keadilan, dimana pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan antar pengguna layanan.

Dari dimensi maupun aspek kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh tiga ahli tersebut, peneliti akan menganalisis kualitas pelayanan dari 5 dimensi yang disampaikan oleh Zeithaml yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Hal ini dikarenakan 5 dimensi tersebut dirasa memiliki kesesuaian dengan masalah yang ada di lapangan serta dapat membantu peneliti untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas dalam melayani pemohon izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.7.6 Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas sering mengalami kesulitan dalam mencapainya, dikarenakan cara yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tidak selalu dapat dipahami oleh setiap pemberi

layanan. Mulyawan, (2016:51) memaparkan bahwa kesulitan ini timbul karena pemberi layanan tidak kompeten atau tidak terlatih, di samping itu terdapat faktor-faktor lainnya juga turut menentukan kualitas pelayanan. Sehubungan dengan itu, Abdussamad (2020:60-61) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dirangkum oleh Hardiansyah (2018:73-74), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain:

1. Motivasi kerja pegawai.
2. Pengawasan dari masyarakat yang berkaitan dengan komunikasi dan nilai masyarakat.
3. Perilaku birokrasi.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu.
5. Implementasi kebijakan tata ruang.
6. Kinerja birokrasi.
7. Kemampuan dan pengalaman pegawai.
8. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi.
9. Restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan efisiensi pelayanan.
10. Pemberdayaan aparatur birokrasi.

Menurut Taufiqurokhman (2018:113), kendala untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik dapat berasal dari diri masyarakat maupun dari pemerintahan, seperti :

1. Belum optimalnya sistem yang dikembangkan.
2. Rendahnya kesadaran masyarakat.
3. Rendahnya kemampuan atau kapasitas masyarakat dalam berpartisipasi aktif dalam pelayanan publik.
4. Rendahnya komitmen pemerintah dalam menunjukkan transparansi kepada masyarakat.
5. Kurangnya komitmen untuk melibatkan masyarakat sebagai kontrol pelayanan publik.
6. Berkembangnya budaya non partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Pasifnya sistem informasi pelayanan publik.
8. Minimnya perangkat hukum sebagai jaminan bagi partisipasi masyarakat dalam menggunakan haknya.

Moenir (dalam Sellang et al., 2019:29) menyampaikan bahwa terdapat beberapa faktor penting dalam pelayanan, yaitu :

1. Kesadaran yang dimiliki oleh pejabat dan petugas pelayanan.
2. Faktor aturan yang menjadi suatu landasan pada kerja pelayanan yang dilakukan.
3. Organisasi yang menjadi alat dan sistem untuk keberjalanan mekanisme kegiatan pelayanan.

4. Pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Kemampuan petugas.
6. Sarana dalam pelaksanaan pelayanan.

Sebagai tambahannya, Sellang et al. (2019:138) juga menyampaikan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Anggaran operasional yang terbatas.
2. Kurangnya sarana berupa jaringan, komputer, printer, kursi, mobil operasional.
3. Belum optimalnya prasarana berupa ruangan pelayanan, AC, media informasi elektronik, air minum.
4. Komunikasi dan sosialisasi yang belum optimal.
5. Website yang belum maksimal dalam memberi informasi.
6. Kurangnya pelatihan SDM.

Selain itu, terdapat aspek yang dianggap sangat memiliki dampak langsung terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu: aspek kepemimpinan, sistem kelembagaan, SDM, dan partisipasi masyarakat (Taufiqurokhman, 2018:41). Sebagai tambahannya, Moenir (dalam Taufiqurokhman, 2018:76) menyampaikan bahwa suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. Pimpinan maupun pejabat yang memiliki kesadaran.
2. Adanya aturan yang memadai.

3. Dinamisnya mekanisme sistem dalam organisasi.
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan. Namun peneliti akan mengidentifikasi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan publik melalui 6 faktor yang disampaikan oleh Moenir yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana prasarana. Dipilihnya 6 faktor tersebut didasarkan atas adanya kesesuaian dengan kondisi organisasi dan permasalahan yang peneliti temukan di lapangan. Faktor yang diidentifikasi tersebut juga dapat berkembang dalam proses penelitian yang ditemukan oleh peneliti di lapangan dalam pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan izin usaha pada DPMPTSP Kabupaten Pati adalah suatu pencapaian pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan izin

usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan pemohon yang didasarkan atas harapan pemohon di DPMPTSP Kabupaten Pati. Penelitian yang dilakukan ini akan menganalisis kualitas pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek di DPMPTSP Kabupaten Pati dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

a. *Tangible* (bukti fisik), yaitu ketersediaan fasilitas dan lingkungan kerja DPMPTSP Kabupaten Pati yang mendukung terlaksananya pelayanan dengan baik. Aspek-aspek yang dinilai terdiri dari :

- Ketersediaan sarana prasarana di DPMPTSP Kabupaten Pati yang dapat menunjang kegiatan pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
- Kerapian penampilan dan seragam kerja para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
- Kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan petugas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan izin usaha kepada pemohon. Aspek-aspek yang dinilai terdiri dari:

- Kejelasan standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
 - Kemampuan petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu pelayanan saat melayani proses pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
 - Kecermatan petugas pelayanan dalam proses pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu respons atau ketanggapan yang diberikan oleh petugas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati terhadap para pemohon izin usaha yang dilayani. Aspek-aspek yang dinilai terdiri dari:
- Keramahan petugas pelayanan kepada para pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
 - Respons petugas pelayanan terhadap semua masalah dan keluhan pemohon izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

- Daya tanggap petugas pelayanan saat melakukan pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
 - Ketepatan waktu pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pemberian jaminan dari petugas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pemohon izin usaha. Aspek-aspek yang dinilai terdiri dari :
- Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
 - Kejujuran petugas pelayanan terkait biaya saat proses pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
 - Legalitas perizinan yang dapat dipercaya pada pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
- e. *Empathy* (empati), yaitu perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati kepada pemohon izin usaha. Aspek-aspek yang dapat dinilai terdiri dari:
- Sikap menghargai pemohon yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin

usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

- Sikap mendahulukan kepentingan pemohon dalam pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
- Keadilan yang diberikan dalam pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.
- Kemampuan komunikasi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

1.8.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan publik

Dalam melihat faktor-faktor yang menghambat pemberian pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek pada DPMPTSP Kabupaten Pati, penulis menggunakan beberapa faktor yang dapat digunakan dalam menggali permasalahan yang terjadi, antara lain :

a. Faktor kesadaran

Kesadaran merupakan keadaan jiwa seorang pejabat dan petugas pelayanan yang menggambarkan titik temu berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang mewujudkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa dalam memberikan pelayanan izin pangan

industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

b. Faktor aturan

Aturan merupakan suatu landasan kerja yang dapat menuntun pegawai dalam berperilaku sesuai yang diharapkan dan dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

c. Faktor organisasi

Organisasi merupakan alat dan sistem dalam keberjalanan mekanisme kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan sistem, prosedur, dan metode yang dapat diterapkan pada pemberian pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan merupakan seluruh penerimaan pegawai berupa gaji maupun imbalan dari beban kerja yang dilaksanakan, khususnya pada saat memberikan pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

e. Faktor kemampuan

Kemampuan merupakan kriteria sebagai parameter sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat karena

adanya tuntutan pemberian pelayanan, khususnya pada pelayanan izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

f. Faktor sarana prasarana pelayanan

Sarana prasarana merupakan peralatan kerja beserta perlengkapannya yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan dan memperlancar proses pemberian pelayanan pada izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek.

1.9 Argumen Penelitian

Kualitas pelayanan penting untuk diteliti, sesuai dengan Hardiansyah (2018:42) yang menyampaikan bahwa pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, yang berarti bahwa masyarakat memiliki hak untuk melakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini juga menjadi sangat sulit apabila ingin menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan petugas yang melaksanakan pelayanan tersebut.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian yang akan dilaksanakan ini tergolong ke dalam tipe penelitian deskriptif kualitatif, dimana tipe ini merupakan pendekatan yang ditujukan untuk melihat dan memahami fenomena sosial yang dapat ditemui

di kehidupan masyarakat serta nantinya dapat digunakan untuk menganalisis suatu permasalahan.

Hal tersebut selaras dengan Rinaldi (2017:57) yang memaparkan bahwa penelitian dengan menggunakan metode deskriptif memiliki tujuan untuk memberi suatu gambaran atau mengungkapkan deskripsi terkait fakta yang diperoleh secara akurat dan sistematis. Tipe penelitian yang dipilih didasarkan pada pertimbangan untuk menguraikan hasil dari data dan informasi yang didapat mengenai kualitas pelayanan izin usaha pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian dapat dimaknai sebagai tempat dimana peneliti bisa memperoleh informasi dari sumber sesuai kebutuhan bahan yang akan dirancang. Disini, peneliti akan memilih situs penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dapat disebut sebagai informan. Informan penelitian merupakan orang-orang yang dapat memberi informasi dan data terkait fenomena yang sedang diteliti. Seorang informan dibutuhkan untuk membantu peneliti dengan waktu yang relatif singkat untuk memberi berbagai informasi melalui komunikasi dan pertukaran pikiran. Metode penentuan informan yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*, dimana teknik ini dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk memenuhi tujuan penelitian.

Bagi masyarakat sebagai informan utama, terdapat kriteria yang ditetapkan yaitu pemohon yang mengajukan permohonan izin usaha mencakup lima izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Pati, yaitu izin pangan industri rumah tangga, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha industri, izin usaha perdagangan, dan izin apotek. Kemudian untuk mengadakan *cross check*, informan dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Pati ditetapkan bagi pegawai yang memahami dan terlibat dalam proses permohonan izin usaha sehingga dapat memberi informasi terkait izin usaha berdasarkan regulasi yang ditetapkan.

1.10.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, dimana di dalamnya tergolong data berupa teks, laporan, gambar, suatu cerita, perilaku seseorang, tindakan-tindakan dan peristiwa dalam kehidupan sosial. Data juga dapat berupa transkrip wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti, catatan lapangan dari hasil observasi, dan data yang didapatkan dari dokumen-dokumen.

1.10.5 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sidiq & Choiri (2019:165), sumber data primer adalah data yang diperoleh berdasarkan apa yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer tersebut didapatkan melalui hasil wawancara dengan para pemohon yang mendapat pelayanan

dan petugas yang memberikan pelayanan, serta dari observasi langsung di DPMPTSP Kabupaten Pati.

Kemudian menurut Rinaldi (2017:90), sumber data sekunder merupakan data yang didapatkan dari berbagai sumber lain yang dikumpulkan oleh peneliti untuk digunakan sebagai data pendukung. Untuk mendapatkan data sekunder ini, peneliti dapat memperolehnya dari berbagai sumber, antara lain data-data dari DPMPTSP Kabupaten Pati, buku, peraturan perundang-undangan, berita, artikel/jurnal, website, dan dokumentasi.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

1.10.6.1 Wawancara

Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi antara peneliti dengan informan mengenai orang, kejadian, aktivitas, organisasi, pengakuan, dan sebagainya. Wawancara ini bertujuan untuk mengungkap pengalaman, pendapat, dan penjelasan informan terkait pelayanan yang didapatkan. Disini peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pemohon izin usaha dan pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.10.6.2 Observasi

Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, perilaku, tindakan, dan keseluruhan interaksi antara pemberi layanan dengan penerima

layanan. Peneliti akan melakukan observasi non partisipan di DPMPTSP Kabupaten Pati terkait pelayanan izin usaha.

1.10.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi untuk mendukung perolehan data ini merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dan dapat berupa tulisan, grafik, gambar, dan lain sebagainya. Menurut Moleong (dalam Sidiq & Choiri, 2019:74) terdapat beberapa alasan pentingnya studi dokumentasi bagi penelitian kualitatif, yaitu dapat menjadi bukti, merupakan sumber yang stabil dan banyak menyediakan data, relatif murah dan mudah ditemukan, mendukung perolehan informasi yang sesuai dengan konteks, serta dapat membuka dan memperluas pengetahuan.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses mengelola, mengurutkan, dan memilah data untuk menemukan hal-hal penting yang harus dipelajari. Menurut Miles dan Huberman (dalam Anggito & Setiawan, 2018:187-188), kegiatan analisis memiliki empat alur kegiatan yang dapat dilakukan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Alur dari kegiatan analisis data tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu data-data yang didapat dari lokasi penelitian melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi mulai dikumpulkan agar dapat menentukan fokus penelitian, serta

melakukan proses pengumpulan data selanjutnya dengan lebih mendalam.

b. Reduksi data

Reduksi data adalah sebagai proses penyeleksian agar penelitian menjadi lebih fokus, mengelola data kasar, dan tetap melanjutkan pengumpulan data-data. Sehubungan dengan itu, tahap reduksi data dimulai pada saat wilayah penelitian telah ditentukan dan menjadi fokus peneliti.

c. Penyajian data

Penyajian data merupakan serangkaian informasi untuk mendukung pelaksanaan penelitian yang sedang dilakukan. Penyajian data ini didapatkan dari berbagai jenis, keterkaitan kegiatan, jaringan kerja, atau tabel.

d. Penarikan kesimpulan

Dalam tahap yang dilakukan oleh peneliti ini, peneliti diharuskan untuk lebih memahami dan dapat lebih responsif terhadap hal-hal yang sedang diteliti dengan melakukan penyusunan alur dan arah penelitian serta mengungkapkan sebab-akibat yang ada.

1.10.8 Kualitas Data

Dalam melihat kualitas data, dapat digunakan triangulasi yang dapat mengacu pada pengecekan data dari berbagai informan, dari waktu yang berbeda-beda, dari berbagai tempat, dan dari situasi sosial yang berbeda dalam rangka untuk menentukan kredibilitas, validitas, dan reliabilitas data

penelitian (Suwendra, 2018:69). Dari dua jenis triangulasi menurut Anggito & Setiawan (2018:230) yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik, pada penelitian ini hanya akan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu terdapat beberapa sumber berbeda yang dipilih oleh peneliti dalam mendapatkan data dengan teknik yang sama.