

**PENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERIJINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP & NAKER) BERBASIS WEB PADA
PEMERINTAH KABUPATEN BATANG**

Eny Jumiati, Tri Agus Setiawan, dan Muhammad Farid Hasyim
STMWIDYA PRATAMA Pekalongan

SARI

Pelayanan yang prima merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kualitas pelanggan. Kualitas layanan yang baik dipandang menjadi salah satu faktor mencapai keunggulan kompetitif sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & NAKER) kabupaten Batang merupakan suatu badan yang mengatur pelayanan dalam pemberian izin mendirikan usaha. Terlihat jelas sampai saat ini kondisi pelayanan publik di Indonesia selalu membuat masyarakat tidak puas karena birokrasinya yang berbelit, lamban, melelahkan bahkan tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan yang dikelola administrasi negara, sehingga ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya umpan balik layanan dan keluhan dari masyarakat secara langsung atau dari kebutuhan masyarakat dalam mengurus perijinan merupakan alat untuk mengukur kepuasan masyarakat. Kepuasan dan ketidakpuasan dalam mengurus perijinan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja yang diperoleh dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian layanan perijinan berbasis web menunjukkan bahwa prinsip dan standar pelayanan perizinan yang didukung oleh teknologi informasi berbasis web mampu meningkatkan pencapaian kepuasan masyarakat melalui Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas.

Kata Kunci: *Layanan, Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi.*

ABSTRACT

Excellent service is such measurement of a success in an organization in improving customer quality. Good service quality is considered to be one of the factors to achieve competitive excellence in improving customer satisfaction. Capital Investment Department, One Stop service and Labour Department (DPMPTSP & NAKER) of Batang regency is the department that regulates the service in establishing business permission. It is clearly seen that recently the condition of public services in Indonesia have always made the society dissatisfied for complicated bureaucracy, slow, tiring even there are no certainty on budget and service duration done by state administration, thus this uncertainty is oftenly cause such corruption, collusion and nepotism in public service operation. The presence of service feedback and complain from the society either in direct ways or from the need of the society in permission establishment process is the tool to measure society satisfaction. The satisfaction and unsatisfaction in permission establishment process is an impact from the comparison between society expectation and the performance obtained in the service operation. The result of the research from the web based permission establishment service determined that the principles and the standard of permission establishment service supported by web based information technology are able to improve the accomplishment of society satisfaction through excellent service standard that stated at once and comprehensive way which contain time dimension, budget, moral, and quality.

Keywords: *Service, Customer Satisfaction, Information System.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi berbasis web terbukti merupakan salah satu media informasi yang efektif dan efisien dalam penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja. Pemanfaatan website tidak hanya digunakan pada bidang penjualan saja tapi juga dapat dimanfaatkan dalam bidang jasa layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan ada tiga level pembahasan dalam kerangka meningkatkan pelayanan publik, pertama kebijakan (peraturan perundang-undangan), kedua kelembagaan, ketiga, sumber daya manusia.

Kualitas Pelayanan pada dasarnya memberikan kontribusi penting dalam lembaga. Selain itu juga kualitas pelayanan yang baik mampu mempertahankan citra lembaga tersebut, hal ini akan tercermin dalam bentuk transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Tjiptono (2001) Pelayanan prima dalam suatu organisasi publik sudah menjadi suatu kewajiban sehingga pelayanan yang didapat mampu memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan yang profesional dengan karakteristik transparan, akuntabel dan kondisional.

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & NAKER) merupakan suatu lembaga yang mengatur pelayanan dalam pemberian izin mendirikan usaha di daerah kabupaten Batang. Untuk itu sistem informasi layanan terutama perijinan berbasis web sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berkenaan dengan pelayanan perijinan.

Adapun untuk peningkatan kualitas layanan publik yang didasarkan pada perkembangan teknologi merupakan tujuan utama dari pelaksanaan *e-government*, tidak hanya berada pada pemerintah kabupaten Batang.

Sistem Kepuasan Pelanggan dapat digunakan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu berbasis Web kabupaten Batang merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan, serta diarahkan untuk mencapai pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas tanpa dibatasi sekat ruang dan waktu sehingga diharapkan mampu mengakomodir konsep, hakekat dan sifat Pelayanan Umum yang Prima (*excellent service*) dan mendorong terwujudnya pelayanan perizinan yang terpadu atau menuju layanan “*One Stop Service*”.

Landasan Teori

Kepuasan Pelanggan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan khususnya dalam pemerintahan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan sebagai refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman et al., 1988) dalam (Christina, 2011). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Parasuraman et al, (1988) dalam Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan adalah: (1) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat; (2) *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat; (3) *Assurance* (Jaminan) yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan

kepercayaan dan keinginan; (4) *Empathy* (Empati) yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen; (5) *Tangible* (Bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2001). Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut

Sistem Informasi. Sistem informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi (McLeod, 2001).

Leitch dan Davis dalam (Jogiyanto, 1999), Sebuah sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen manual dan komponen-komponen terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data, memproses data, dan menghasilkan informasi untuk pemakai.

Menurut [1] Indrajit, 2002, tuntutan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam organisasi publik sudah demikian mendesaknya, baik dari kebutuhan internal lingkungan pemerintahan maupun bagi masyarakat global.

Dengan pemanfaatan *website* (Prihastono, 2012) kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan *customer service* yakni memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplorasi yang bertujuan untuk

memahami dan mengetahui tentang tingkat kepuasan layanan masyarakat yang akan mengajukan perijinan melalui website berdasarkan kuesioner tentang kepuasan layanan yang ada pada website Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) kabupaten Batang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini diuji validitas dan reliabilitas. Skala pengukuran menggunakan skala kepuasan yaitu: (1) Sangat Puas (SP); (2) Puas (P); (3) Cukup Puas (CP); (4) Tidak Puas (TP).

Instrumen penelitian menggunakan *Usability Testing* (Uji Ketergunaan), yaitu mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penerapan metode usability testing diantaranya: (1) Komponen *Usability Testing*; (2) Pemilihan *Responden Usability Testing*; (3) Pengukuran *Usability*; (4) Tujuan Pengukuran *Usability*; dan (5) Teknik Pengukuran *Usability*.

Pengembangan Perangkat Lunak. Pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metode pengembangan sistem multimedia dengan tahapan: (1) *Communication*, pada tahap ini, akan dilakukan komunikasi dengan *customer* akan memberikan gambaran secara detail tentang aplikasi yang akan dikembangkan. Aplikasi kepuasan layanan yang akan dibuat nantinya akan terintegrasi dengan website Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) kabupaten Batang kabupaten Batang yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan perijinan; (2) *Planning (Estimating, Scheduling, Tracking)*, Merupakan tahapan perencanaan yang menjelaskan tentang estimasi tugas-tugas teknis yang akan dilakukan, resiko-resiko

yang dapat terjadi, sumber daya yang diperlukan dalam membuat sistem, produk kerja yang ingin dihasilkan, penjadwalan kerja yang akan dilaksanakan, dan *tracking* proses pengerjaan sistem; (3) *Modelling*, proses *Modelling* ini akan menterjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan software yang dapat diperkirakan sebelum dibuat *coding*. Proses ini berfokus pada rancangan struktur data, arsitek software, representasi *interface* dan detail (*algoritma prosedural*). Tahapan ini akan menghasilkan dokument yang disebut *software requirement*; (4) *Construction*, Merupakan proses pembuatan *coding* atau pengkodean. Merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang dapat dikenali oleh komputer. *Software* yang digunakan adalah *PHP, Mysql, Bootstrap*. Tahapan ini merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu software. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan testing terhadap sistem yang telah dibuat. Testing menggunakan metode *Graphic User Interface (GUI)*. Pengujian dilakukan dengan mencoba seluruh menu dan tombol navigator yang ada. Tujuan testing untuk mencari kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut untuk kemudian diperbaiki; dan (5) *Deployment*, Tahapan ini merupakan terakhir dalam pembuatan software. Setelah melakukan komunikasi, analisis, desain dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi digunakan oleh user kemudian *software* yang sudah dibuat harus dilakukan pemeliharaan secara berkala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

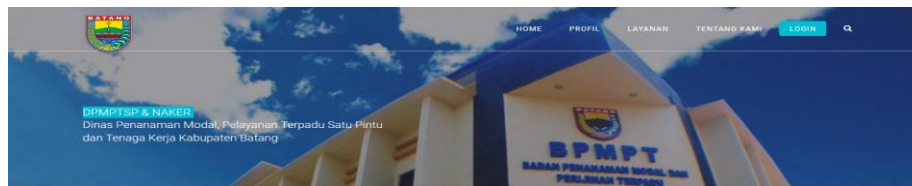
Tampilan Kuesioner Kepuasan Layanan

Berdasarkan rancangan interface yang telah dibuat, maka berikut ini akan dijelaskan mengenai tampilan perancangan sistem informasi kuesioner kepuasan layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga

Kerja (DPMPTSP & NAKER) kabupaten Batang. Hasil tampilan website ini

dijelaskan dalam bentuk tampilan *website* sebagai berikut:

Gambar 1. Tampilan Website (Kuesioner Kepuasan Layanan Perijinan)



**Kuesioner Kepuasan Layanan Perijinan
Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu
dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & NAKER) Kabupaten Batang**

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		(SP)	(P)	(CP)	(TP)
1.	Bagaimanakah keramahan dan kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan?				
2.	Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan?				
3.	Bagaimanakah kenyamanan yang diberikan dalam melayani kostumer?				
4.	Bagaimanakah penampilan/kerapian karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan?				
5.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan perijinan yang diberikan?				
6.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap kecepatan penyelesaian proses perijinan yang diberikan?				
7.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap informasi yang diberikan oleh karyawan?				
8.	Puaskah Bapak/ibu terhadap ketepatan waktu dalam memberikan informasi yang diberikan?				
9.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap jawaban yang diberikan karyawan?				
10.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap pengetahuan perijinan yang disampaikan karyawan?				

(1) Sangat Puas (SP); (2) Puas (P); (3) Cukup Puas (CP); (4) Tidak Puas (TP).

Hasil analisis Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Layanan Perijinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintudan Tenaga Kerja (DPMPTSP & NAKER) kabupaten Batang meliputi perangkat lunak, sistem operasi, jaringan internet dan perangkat keras yang digunakan untuk menjalankan *website* ini, telah sesuai dengan kebutuhan sistem. Pengguna sistem informasi ini dapat masuk ke dalam sistem sebagai pengunjung. Pengguna sistem harus login terlebih dahulu, dan seorang pengujung akan melihat informasi yang di input. Perancangan sistem informasi ini dibuat dengan pemrograman *PHP*, *CSS*, *javascript* dan *jQuery*. Dalam penerapannya di internet, pengaksesannya memerlukan *browser* dan koneksi internet yang cukup optimal.

SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Sistem Informasi Kepuasan Layanan Perizinan dapat membantu Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintudan Tenaga Kerja (DPMPTSP & NAKER) kabupaten Batang dalam peningkatan mutu layanan prima sehingga dapat mempercepat proses evaluasi dan penanganan masalah; dan (2) Mampu memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah kabupaten Batang karena kemudahan dan kepuasan layanan perizinan sehingga masyarakat merasa nyaman dan mendapatkan kemudahan.

DAFTAR PUSTAKA

Tjiptono, 2001, Manajemen Jasa, PT Andi, Yogyakarta

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Indrajit., 2002, Pengantar Konsep Dasar Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi, Jakarta: Gramedia
- Jogiyanto. 2003. Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gerson, R.F. (2001). Mengukur Kepuasan Konsumen Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu.PPM, Jakarta.
- Parasuraman, A, Zethaml,V.A. and Berry, L.L.1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol.64, Spring, pp 12-40.
- Jogiyanto, H.M.(1999). Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Penerbit Andi,Yogyakarta.
- McLeod, R.,Jr. (2001). Management Information Systems. 8th Edition. Prentice-Hall Internasional, Inc., New Jersey.
- Prihastono, Endro (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. DINAMIKA TEKNIK Vol. VI, No. 1 Januari 2012, Semarang.
- Sutha, et. al, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung. Jurnal Spektran Vol. 2, No. 2, Juli 2014.