



**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka
(Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)).**

Anis Ribcalia Septiana¹, Rustam Tohopi²

Alamat Email: niest86@gmail.com¹

Abstract

This research aims to find out how the quality of service carried out at the Investment Office and One Door Integrated Service of Kolaka Regency. By using a qualitative descriptive approach that provides a whole picture of the problem of quality of service at the Investment Office and integrated services one door Kabupaten Kolaka, the study on service business license (SITU). The results of the study showed that the service of The Business License (SITU) at the Investment Office and Integrated Services one door Kolaka Regency service quality is still low this can be seen from tangible aspects where the comfort of the community is still lacking. From the aspect of reliability or reliability regarding punctuality in the service of Business License (SITU) is still lacking. Following from the aspect of responsiveness or responsiveness there are often people who complain with SITU services provided during service. Aspects of assurance or guarantee, especially the security of services at the Kolaka Regency Investment And Integrated Services Office are quite good, and seen from a spec of empathy that is in helping the needs of people who need information but the willingness of employees in serving the community has not been good because the existing employees are less merespo n complaints or wishes from the community.

Keywords: *Service Analysis & Quality of Public Service.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran seluruh tentang permasalahan analisis kualitas pelayanan pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kolaka, studi pada pelayanan surat izin tempat usaha (SITU). Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka kualitas pelayanan masih rendah hal ini dapat dilihat dari aspek tangible dimana kenyamanan masyarakat masih kurang. Dari Aspek reliability atau kehandalan mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) masih kurang. Berikut dari aspek responsivitas atau daya tanggap sering sekali ada masyarakat yang komplain dengan pelayanan SITU yang diberikan saat pelayanan. Aspek assurance atau jaminan khususnya keamanan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka sudah cukup baik, dan dilihat dari aspek empati yaitu dalam membantu kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi namun kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat belum baik dikarenakan para pegawai yang ada kurang merespon keluhan atau keinginan dari masyarakat.

Kata Kunci: Analisis Pelayanan & Kualitas Pelayanan Publik.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara adalah, “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” Menurut Surat Keputusan Menteri tersebut hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Seperti yang dikemukakan Sinambela, (2008:5), bahwa pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Santosa (2009: 61) dalam Setiawan, R. (2017), Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan

dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Senada dengan itu, Moenir (1992; 63) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diubah menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Pemerintah Daerah memberikan amanat dan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat

melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Hal tersebut dipertegas dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memberikan harapan baru bagi berbagai pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, partisipatif, dan berkualitas dengan memperhatikan keragaman dan dinamika kebutuhan pelayanan publik di daerah. Pada hakekatnya, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Endar Sugiarto, (1999:36) yang mengatakan bahwa Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. Definisikan pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayati, 2004:78).

Adapun menilai kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Arief, (2006:135) ada Lima dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung) berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan, atau kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan serta pelayanan yang cepat, atau kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, atau meliputi kemampuan dan keramahan, serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empaty* (empati) yaitu kemauan personel untuk peduli, perhatian, kemudahan dalam hubungan, komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan atau sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap kebutuhan pelanggan.

Berbicara tentang pelayanan publik maka tidak lepas dari birokrasi karena pemerintah menggunakan birokrasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, tetapi kenyataan membuktikan sejak agenda reformasi birokrasi digulirkan, masyarakat belum merasakan perubahan

yang cukup signifikan pada pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun dalam praktek *good governance*, pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat seperti diketahui bahwa kebanyakan masyarakat memerlukan dokumen-dokumen untuk mendukung berbagai aktivitasnya, bahkan beberapa diantaranya merupakan kebutuhan yang vital bagi semua orang. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Dalam hal ini, pelayanan perizinan yaitu pelayanan pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

Pelayanan publik yang menjadi sorotan dari pemerintah daerah saat ini adalah pelayanan perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, dan merupakan salah satu bentuk pelayanan saat ini banyak digunakan di

Kabupaten Kolaka. Mengingat bahwa Kabupaten Kolaka merupakan salah satu kota di kawasan Indonesia Timur yang menjajikan banyak peluang dan keuntungan dalam berinvestasi. Untuk melakukan investasi itulah, tentunya para investor perlu membuat surat izin usaha dan izin turunannya untuk mendirikan sebuah kegiatan sebagai prasyarat mutlak.

Berbagai keluhan dari masyarakat mengindikasikan bahwa pemerintah sebagai abdi masyarakat belum menjalankan prinsip *good government* dalam penyelenggaraan pelayanan. Padahal masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik. Untuk itu perlu adanya evaluasi mengenai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Untuk menilai kualitas pelayanan diperlukan suatu standar agar pihak yang memberikan pelayanan (pemerintah), memiliki pedoman bisa mengarahkan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran seluruh tentang permasalahan analisis kualitas pelayanan pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kolaka, studi pada pelayanan surat izin tempat usaha (SITU). Pemilihan lokasi ini dipilih karena pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih

banyaknya ditemukan pelayanan yang masih berbelit-belit dan pedoman pelayanan yang kurang jelas.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang betul-betul mewakili informan penelitian dan mencerminkan karakteristik yang menjadi objek penelitian, informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, terdiri dari unsur pegawai yang tersebut dalam pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yaitu. Kadis 1 orang, Sekdis 1 orang, Kabid perencanaan dan pengembangan pelayanan perizinan dan non perizinan 1 orang, Kabid pengaduan dan pelaporan layanan 1 orang, Staf 2 orang, dan masyarakat yang mengurus surat izin tempat usaha (SITU) 4 orang. Adapaun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan melakukan Wawancara, Dokumentasi, dan Observasi.

Analisis kualitatif dalam model ini menggunakan model analisis interaktif tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang aktivitasnya dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu proses sebagaimana dikemukakan oleh (Miles dan Huberman, 1986) dalam Abidin, Z., & El Walida, S. (2017).

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu konsep bagaimana mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang didalam pelayanan yang dilakukan oleh

pemerintah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang didalam masyarakat dan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Penilaian kinerja suatu organisasi adalah suatu alat untuk meningkatkan pelayanan publik, dimana menurut KepMenPan no. 63 KEP/M.PAN/2003 bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya tentang Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, Sarana dan prasaranan dan kompetensi petugas pemberi layanan.

Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian yang menyangkut tentang kualitas pelayanan publik pada pelayanan SITU pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka kualitas pelayanan publik dalam organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan dan dapat dilihat dari beberapa aspek, sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka memiliki 6 ruangan yang salah satunya ruang Kepala Dinas untuk kapasitas jumlah pegawai sebanyak 35 orang. Setiap ruangan terdapat meja-meja kerja, dan kursi panjang

yang diperuntukan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka kepada masyarakat mengenai pelayanan publik masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan kualitas pelayanan. Perlunya pembenahan fasilitas sarana dan prasarana dikeranakan untuk menunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan, dan akan berdampak pada pencapaian pelayanan yang baik.

Bukti fisik (*tangibles*) menurut Parasuraman, 2012 bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. (Jasmalinda, J. 2021:2158).

Kualitas pelayanan akan langsung terasa baik apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

2. Keandalan (*Realiability*)

Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka dalam aspek keandalan (*reliability*) dalam menangani setiap keluhan masyarakat, pegawai kurang handal dalam segi waktu dan proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pemberian pelayanan dari segi ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan surat izin tempat usaha (SITU) kepada masyarakat yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka dilihat dari jumlah pegawai yang terbatas, sehingga dalam proses ketepatan waktu dalam pelayanan surat izin tempat usaha (SITU) belum maksimal.

3. Daya Tanggap (*Responsivitas*)

Responsivitas atau daya tanggap berarti kemampuan dari pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka dalam merespon dan menanggapi apa yang menjadi permasalahan dan keinginan dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka butuhkan, dalam hal ini responsivitas ditunjukkan dengan seberapa besar daya tanggap pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menyikapi

keluhan dari masyarakat yang mengalami kesulitan atau kendala dalam proses pelayanan surat izin tempat usaha (SITU).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pembuatan surat izin tempat usaha (SITU) belum di jalankan dengan baik, karena sepenuhnya belum mengikuti aturan-aturan yang sudah di tentukan yaitu kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka. Adanya pemberian nomor urut yang belum merata kepada masyarakat yang datang mengurus pelayanan surat izin tempat usaha (SITU) karena kondisi kantor yang belum memadai, sehingga acuan pelayanan dalam pembuatan surat izin tempat usaha (SITU) belum berjalan dengan baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka sebagai kantor yang berwenang menangani masalah pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada masyarakat. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Dari hasil penelitian mengenai masalah jaminan khususnya

keamanan pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup baik. Dengan tetap meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan informasi pelayanan bagi masyarakat.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap masyarakat dengan kemampuan yang diberikan, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai ketidak lengkapnya persyaratan yang telah tentukan dan kurang pemberian informasi dari para pegawai kepada masyarakat yang mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU) membuat masyarakat menjadi bingung dengan tindakan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka terhadap informasi yang seharusnya diterima oleh masyarakat.

5. Empati (*Empaty*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kesediaan petugas dalam melayani masyarakat belum baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan kurang baik. Pemberian pelayanan surat izin tempat usaha kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu

mendapat perhatian. Kesiediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Penyelenggaraan pelayanan surat izin tempat usaha (SITU) oleh kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka prioritas pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya dapat di realisasikan. Berbagai sumberdaya organisasi tidak sepenuhnya dikonsentrasikan untuk pemenuhan kepentingan pelayanan masyarakat akan tetapi juga dikonsentrasikan untuk kepentingan lain. Masih ada beberapa aparat pelayanan mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan, juga dibebani oleh tugas-tugas lain.

Dari hasil penelitian dapat diketahui masalah kesiediaan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka dalam melayani masyarakat belum baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan kurang baik, dikarenakan para pegawai yang ada kurang merespon keluhan atau keinginan dari masyarakat sehingga masyarakat kurang mendapat perhatian dari para petugas terkait prosedur pelayanan surat izin tempat usaha yang diberikan, dan para pegawai yang ada kurang memberikan perhatian

dan pemahaman terkait permasalahan pelayanan surat izin tempat usaha kepada masyarakat, para pegawai terkesan sibuk dengan urusan sendiri ketimbang memberikan arahan kepada masyarakat yang mengalami kebingungan dalam proses pelayanan surat izin tempat usaha.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka, penulis dapat menyimpulkan. Bahwa pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka kualitas pelayanan masih rendah hal ini dapat dilihat dari aspek *tangible* dimana kenyamanan masyarakat masih kurang, karena kondisi yang ada pada ruang tunggu masih kotor, kurangnya jumlah kursi tunggu dan tidak tersedianya kipas angin.

Aspek *reliability* atau kehandalan mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) masih kurang, disebabkan SITU yang seharusnya terbit selama 4 hari sering kali terlambat hingga 1 sampai 2 minggu disebabkan pejabat dinas yang sering tidak ada di tempat.

Apek *responsivitas* atau daya tanggap sering sekali ada masyarakat yang komplain dengan pelayanan SITU yang diberikan saat pelayanan, pegawai belum berusaha untuk membangun

komunikasi yang baik dengan para masyarakat. Serta acuan pelayanan dalam pembuatan Surat SITU belum di jalankan dengan baik, karena sepenuhnya belum mengikuti aturan-aturan yang sudah di tentukan yaitu belum diberikan nomor urut secara merata kepada masyarakat yang datang.

Aspek *assurance* atau jaminan khususnya keamanan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan yang mereka butuhkan.

Aspek empati yaitu dalam membantu kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi namun kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat belum baik dikarenakan para pegawai yang ada kurang merespon keluhan atau keinginan dari masyarakat sehingga masyarakat kurang mendapat perhatian dari para petugas terkait prosedur pelayanan surat izin tempat usaha yang diberikan.

REFERENSI

Arief Susetyo A. 2006, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Bandung: CV. Mandar Maju.

Sinambela, Lijan poltak, 2006. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Abidin, Zainal, and Sikky El Walida. "Pengembangan E-Modul Interaktif Berbasis Case (Creative, Active, Systematic, Effective) Sebagai Alternatif Media Pembelajaran Geometri Transformasi untuk Mendukung Kemandirian Belajar dan Kompetensi Mahasiswa." (2017): 197-202.

Setiawan, R. (2017). *Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung*. *e-JKPP*, 2(2), 46-57.

Jasmalinda, J. (2021). *Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157-2164.

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara

pemerintah pusat, Pemerintah Daerah Provinsi
dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang
Pemerintahan Daerah

