

KUALITAS PELAYANAN PAKET PERIZINAN *ONLINE* PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) KABUPATEN SIDOARJO

Ellanda Wahyu Perwitasari

12040674076 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) ellandawahyu@gmail.com

Dosen Pembimbing : Dra. Meirinawati, M.AP

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FISH, UNESA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan paket perizinan *online* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan untuk menganalisis pada penelitian ini adalah teori *ServQual* Alanezi et al yang terdiri dari 7 dimensi yaitu *Web site design* (desain web site), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Security/privacy* (keamanan/privasi), *Customization* (kustomisasi), *Information* (informasi), dan *Ease of use* (kemudahan penggunaan). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Dimana wawancara dilakukan pada petugas di BPPT Kabupaten Sidoarjo terkait paket perizinan *online* serta pada pemohon paket perizinan *online*. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan paket perizinan *online* di Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Dimana dimensi desain website sudah memiliki tampilan yang menarik dan terorganisir dengan baik serta laman website yang jarang terjadi *error*. Dimensi kehandalan menunjukkan layanan ini sudah tepat dan cepat sesuai dengan standar waktu penyelesaian dan dengan biaya yang sesuai. Pada layanan ini memberikan repon yang cepat terhadap setiap pertanyaan, aduan serta saran dari pemohon. pada layanan ini terdapat jaminan keamanan melalui penggunaan *firewall*, password, dan verifikasi *email*. Dimensi kustomisasi ditunjukkan melalui adanya 4 pilihan paket izin dan adanya sarana yang dapat digunakan pemohon ketika mengalami kesulitan, serta adanya pendampingan bagi pemohon. Informasi yang ada pada layanan paket perizinan *online* akurat, terkini dan mudah dimengerti. Dan terakhir terdapat kemudahan dalam penggunaan serta kemudahan dalam mencari informasi terkait perizinan bagi pemohon paket perizinan *online*.

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe the quality of service packages online licensing in the Integrated Licensing Service Agency (BPPT) Sidoarjo. This type of research is descriptive with qualitative approach. The theory used to analyze in this research is the theory *ServQual* by Alanezi et al consisting of seven dimensions of the Internet Web site design, Reliability, Responsiveness, Security/privacy, Customization, Information and ease of use. Techniques of data collection is done through observation, interviews and documentation. Interviews were conducted to BPPT Sidoarjo officers related licensing packages online and to the applicant's online licensing package. The research proves that the quality of service packages online licensing in Sidoarjo is good enough. Dimensions design website already has an attractive appearance and well organized website pages. Dimensions reliability indicates the service was appropriate and fast accordance with the standard time and with the appropriate fee. Service provides repon quickly to any questions, complaints and suggestions from the applicant through the medium of telephone, SMS Gate Way, fax, email, website, website P3M Sidoarjo. these online services security assurance by use firewalls, password, and email verification. The dimensions customization shown by four package license options in this onine service and there are many tools that can be used by the applicants when having troubles. Information presented in the online licensing service package accurate, current and easy to understand. And lastly, there is the ease of use and ease of searching for information related to the licensing for online licensing package applicant.

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, kewajiban pemerintah kepada masyarakat diantaranya adalah untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat yang dilakukan melalui kegiatan pelayanan publik. Secara normatif, berdasarkan KEP.MEN.PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan pengertian tersebut maka pemerintah merupakan lini terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara garis besar pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengklasifikasikan pelayanan publik menjadi tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan dalam penyediaan barang, pelayanan dalam penyediaan jasa dan pelayanan dalam penyediaan administratif. Dari ketiga jenis pelayanan tersebut salah satunya adalah pelayanan administratif. Dalam KEP.MEN.PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan administratif berkenaan dengan penyediaan surat – surat atau dokumen – dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang berpengaruh terhadap tingkat investasi dan pertumbuhan perekonomian masyarakat adalah pelayanan perizinan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Menpan RB Yuddy Chrisnandi yang mengungkapkan bahwa “Masalah perizinan itu menjadi urat nadinya ekonomi masyarakat. Kalau pelayanan perizinannya baik, bebas pungli, profesional, tak berbelit-belit dan tak sulit, maka otomatis kegiatan ekonomi di masyarakat akan berjalan normal dan baik pula.” (http://www.humas-protokol.sidoarjokab.go.id/berita-menpanri-sidak-perizinan-terpadu_sidoarjo.html, diakses pada 17 Februari 2016)

Faktanya pelayanan perijinan di Indonesia masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya, antara lain prosedur pelayanan yang berbelit – belit dengan jumlah prosedur yang banyak, membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Hal ini diperkuat dengan fakta bahwa untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) pengusaha membutuhkan waktu 15 hari dengan biaya rata-rata yang dikeluarkan sebesar RP.500.000,-. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan 36/M-DAG/PER/9/2007 yang menyatakan bahwa waktu

yang dibutuhkan tidak lebih dari 3 hari kerja dan tidak dipungut biaya (<http://www.kppod.org>, diakses pada 25 oktober 2015). Dalam rangka penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan menyelenggarakan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pada tahun 2001, Kabupaten Sidoarjo merupakan Kabupaten yang pertama kali memelopori penerapan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PSTP) di Indonesia sebelum disahkannya regulasi pemerintah tentang PTSP yaitu peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Pada tahun 2008 Dinas perijinan dan Penanaman Modal berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Dengan semakin banyak jumlah izin yang harus ditangani oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo, maka pada tahun 2011 kemudian dikeluarkanlah program pelayanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo.

Pelayanan paket perijinan *online* yang dikeluarkan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo merupakan program layanan yang dikeluarkan untuk mengurangi permasalahan dalam pelayanan secara reguler. Dengan menggunakan program paket perijinan *online* ini masyarakat dalam hal ini adalah pemohon hanya cukup mengajukan 1 (satu) berkas sesuai dengan jenis paket pilihannya dan hasilnya adalah penerbitan beberapa ijin sekaligus (<http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id/> diakses pada 3 Februari 2016). Melalui program ini pemohon tidak perlu melakukan proses reguler yang dilakukan secara bertahap dan memakan banyak waktu. Kepala BPPT Kabupaten Sidoarjo, Drs M Zaini MSI menjelaskan bahwa “Dengan perizinan secara *online*, menurut Zaini, bisa dilihat kelebihannya. Yakni bila perizinan manual butuh waktu 24 hari maka dengan *online* jadi 14 hari. Dengan perizinan *online*, pemohon juga cukup datang sekali saja ke kantor BPPT. Bila perizinan manual bisa jadi harus mondar-mandir. Juga efisien biaya, sebab bila perizinan manual harus ada foto copi masing-masing perizinan. Tapi bila perizinan *online* cukup foto copi sekali persyaratan saja.” (<http://www.humas-protokol.sidoarjokab.go.id>, diakses pada 17 Februari 2016).

Tujuan dari program paket perijinan *online* ini adalah untuk memperbaiki dan mengurangi permasalahan dari pelayanan secara reguler. Kemudian dalam pelaksanaannya program ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat di daerah Sidoarjo. Hal ini terlihat dari masih banyaknya antrian pemohon di kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak memilih

pelayanan perizinan secara reguler. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indayati (2015:229-234) yang menyatakan bahwa “Masyarakat lebih memilih menggunakan layanan paket manual dari pada menggunakan layanan *online*. Masyarakat lebih memilih melakukan fotocopy berkas dan melakukan verifikasi dokumen langsung ke kantor dari pada melakukan upload berkas ke *website* BPPT. Keadaan ini menjadi bukti bahwa layanan paket *online* kurang diminati oleh sebagian besar masyarakat.” Melihat kondisi tersebut maka diketahui bahwa kendala yang di alami sebagian besar masyarakat adalah tidak memiliki akun email sendiri sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan secara manual.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Pupuh juga diketahui bahwa dalam pelaksanaannya, paket perijinan online ini juga terdapat beberapa kendala yaitu sebagai berikut “Paket perijinan *online* ini juga tidak memiliki bagian khusus yang menangani dan tidak terdapat anggaran khusus untuk sosialisasi paket perijinan *online* sehingga sosialisasi yang dilakukan hanya melalui publikasi di *website* BPPT Kabupaten Sidoarjo dan pada acara atau kesempatan tertentu seperti seminar, studi banding atau gathering yang dilakukan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo.”

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis sangat tertarik untuk mengakat judul penelitian mengenai **Kualitas Pelayanan Paket Perijinan Online Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada proposal penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan paket perijinan *online* pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo?

B. Tujuan

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendiskripsikan kualitas pelayanan paket perijinan *online* pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.

C. Manfaat

Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada perkembangan ilmu Administrasi Negara terutama kajian tentang kualitas pelayanan publik.

Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis dapat mengetahui dan memahami berbagai hal mengenai kualitas pelayanan publik. Melalui penelitian ini juga diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang telah

didapat selama kuliah dengan membandingkan teori yang sudah ada dengan kondisi sosial di lapangan.

Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang kualitas pelayanan publik serta menjadi referensi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

Adapun kualitas menurut Kotler (dalam Hardiansyah 2011:35) adalah seluruh karakteristik sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh dalam memberikan kepuasan pada pelanggan. Dari pendapat tersebut diketahui bahwa kualitas mengarah pada karakteristik barang atau layanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Sinambela (2011:13) juga berpendapat bahwa kualitas merupakan segala sesuatu baik barang atau jasa yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Sedangkan Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari perspektif penerima layanan atau dalam hal ini masyarakat akan kenyataan atau realitas pelayanan yang didapatkan dengan harapan masyarakat. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik dinyatakan berkualitas atau tidak bergantung pada perspektif masyarakat dalam hal ini penerima layanan apakah terdapat perbedaan antara harapan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pemberi layanan atau dalam hal ini adalah pemerintah.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Teori *ServQual* merupakan kepanjangan dari *Service Quality* atau kualitas pelayanan. Alanezi, et al (2010) mengungkapkan teori *ServQual* untuk mengukur kualitas layanan *online* berdasarkan metodologi *ServQual* dari Parasuraman, et al. dengan menambahkan dua dimensi baru yaitu dimensi *information* (informasi) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan). Dua dimensi tersebut ditambahkan karena berdasarkan studi literatur yang dilakukan oleh Alanezi, et al, dimensi informasi dalam lingkungan *online* sangat penting bagi pengguna dalam membuat keputusan sedangkan dimensi kemudahan penggunaan merupakan dimensi yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan dan perilaku pengguna layanan. Adapun 7 dimensi *ServQual* Alanezi, et al (2010) dalam Alvaro, et al (2014) yaitu :

1. *Website design: Technical operation and appearance of the Website* (Desain Website: operasi teknis dan penampilan dari Website).
2. *Reliability: The satisfaction towards a timely delivery of the service. For instance, the action of emailing or contacting the customer by phone, increasing the trust in the delivery of the right products with appropriate charges.* (Keandalan: Kepuasan terhadap pengiriman layanan yang tepat waktu. Misalnya, aksi menggunakan *email* atau menghubungi pelanggan melalui telepon, meningkatkan kepercayaan dalam pengiriman produk yang tepat dengan biaya yang sesuai).
3. *Responsiveness: If the delivered service was truly useful and was not delayed. If the service actually answers questions in a useful and timely manner.* (Kemampuan reaksi: Jika layanan yang disampaikan benar-benar berguna dan tidak tertunda. Jika layanan benar-benar menjawab pertanyaan dengan jawaban yang bermanfaat dan secara tepat).
4. *Security/Privacy: Level of security and personal user data protection offered by government Websites.* (Keamanan / Privasi: Tingkat keamanan dan perlindungan data pribadi pengguna yang ditawarkan oleh Website pemerintah).
5. *Customization: The will to provide services with special care and an individualized attention to consumers. In the SERVQUAL methodology this dimension is referred to as empathy, but it is not focused on electronic services. According to Alanezi, Kamil and Basri (2010), this change takes place because online services do not entail a direct contact between the client and the staff.* (Kustomisasi: Kemauan untuk memberikan layanan dengan kepedulian khusus dan perhatian individual kepada konsumen. Dalam metodologi *SERVQUAL* dimensi ini disebut sebagai empati, tetapi tidak terfokus pada layanan elektronik. Menurut Alanezi, Kamil dan Basri (2010), perubahan ini terjadi karena layanan *online* tidak memerlukan kontak langsung antara klien dan staf).
6. *Information: Information provided by the online service. It must be accurate, current and easy to understand.* (Informasi: Informasi yang disediakan oleh layanan harus akurat, terkini dan mudah dimengerti).
7. *Ease of use: The ease of use level of Websites. Any Website should be user friendly, in order to guarantee his satisfaction.* (Kemudahan penggunaan: Kemudahan tingkat penggunaan Websites. Setiap Website harus ramah bagi

penggunanya (*user friendly*), untuk menjamin kepuasannya).

METODE

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data Primer. Data primer pada penelitian ini adalah di peroleh melalui wawancara kepada petugas di BPPT Kabupaten Sidoarjo serta pemohon paket perizinan *online*. Data Sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku, literatur, jurnal, dan artikel berkaitan dengan kualitas pelayanan paket perijinan *online* pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Tehnik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan tehnik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo menangani 81 jenis layanan izin. 81 jenis izin tersebut dapat di pilih oleh pemohon anantara layanan izin reguler atau paket dan dapat dapat dipilih untuk dilakukan baik secara *offline* (langsung di tempat) maupun secara *online*. Adapun jenis layanan yang ada di BPPT Kabupaten Sidoarjo yaitu sebagai berikut :

- 1) Reguler, yaitu pemrosesannya per masing – masing izin (81 izin).
- 2) Pelayanan paket perijinan, yaitu terdiri atas :
 - a) Paket I : Perubahan Status Tanah Sawah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Industri (TDI), Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
 - b) Paket II : Perubahan Status Tanah Sawah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO).
 - c) Paket Hemat Usaha: Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
 - d) Paket hemat pariwisata : Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

B. PEMBAHASAN

1. Desain Website (*Web Site Design*)

Dimensi *web site design* atau dimensi desain website atau *Web Site Design* dalam penelitian ini dapat dilihat dari tampilan visual serta operasi teknis dari website atau laman dari layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo. Secara visual,

layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah memiliki tampilan yang menarik dan terorganisir dengan baik. Hal tersebut terlihat pada penempatan ikon menu layanan perizinan *online* yang diletakkan di bagian tengah pada halaman awal website BPPT Kabupaten Sidoarjo. Dengan begitu masyarakat atau pengguna layanan akan dapat dengan mudah menemukan layanan ini dan secara tidak langsung diarahkan untuk menggunakan layanan tersebut. Di BPPT Kabupaten Sidoarjo tidak terdapat bagian yang menangani layanan paket perizinan *online*, tetapi hanya terdapat sebuah tim yang dibentuk untuk bertanggung jawab dalam merancang serta menentukan desain dari paket perizinan *online* yang hasilnya kemudian di musyawarahkan pada RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) untuk mendapatkan persetujuan.

Sedangkan dari segi teknis operasi, jarang sekali terjadi *loading* lambat atau *error* saat menggunakan paket perizinan *online*. Karena pada layanan ini memiliki kecepatan 7 MBps dan menggunakan fiber optik sehingga dimungkinkan dapat mentransfer data atau dokumen dengan kapasitas besar dengan cepat. Akan tetapi masih sering terjadi gangguan pada server atau *error* pada saat listrik mati. Kondisi tersebut dapat segera diatasi dengan adanya UPS serta genset, sedangkan lambat atau tidaknya *loading* juga bergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhi jaringan internet dari masing-masing pemohon. Berdasarkan fakta-fakta yang didapat oleh peneliti diatas dapat dibuktikan bahwa layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah memenuhi indikator desain website.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dalam kualitas layanan paket perizinan *online*, dimensi *reliability* atau keandalan terkait dengan pemberian layanan perizinan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pemohon paket perizinan *online* serta dengan adanya biaya yang sesuai dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai dimensi *reliability* atau keandalan dapat diketahui bahwa layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pemohon. Ditunjukkan dengan adanya standar waktu penyelesaian izin yaitu 14 hari untuk paket I izin dan 10 hari untuk paket II izin. Standar penyelesaian paket izin yang ditetapkan tersebut akan memberikan kepercayaan bahwa melalui layanan paket perizinan *online* ini pemohon mendapatkan layanan perizinan yang cepat jika dibandingkan dengan melakukan layanan secara reguler. Pada layanan paket perizinan *online* ini juga pemohon akan mendapatkan notifikasi atau pemberitahuan terkait paket perizinan *online* yang

dimohonkan melalui *email* dan pesan singkat (SMS *Gate Way*). Usaha BPPT Kabupaten Sidoarjo untuk menghubungi pemohon layanan paket perizinan *online* tersebut menunjukkan bahwa paket perizinan *online* menjamin dapat memberikan layanan yang tepat waktu dengan memberikan notifikasi atau pemberitahuan terkait dengan proses perizinan.

Adapun biaya yang ditetapkan pada layanan paket perizinan *online* sudah sesuai dengan peraturan bupati yang berlaku, yaitu hanya 3 jenis izin saja yang dikenai retribusi, diantaranya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO) dan Izin Reklame. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada layanan paket perizinan *online* terdapat kepastian dan ketepatan biaya, sehingga dapat memberikan kepercayaan akan layanan yang handal pada pemohon.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam pembahasan kualitas layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo, dimensi *responsiveness* berkaitan dengan bagaimana setiap pertanyaan serta komplain pemohon paket perizinan *online* bisa ditampung serta mendapatkan respon yang tepat dan cepat. BPPT Kabupaten Sidoarjo menyediakan sarana untuk komunikasi secara interaktif dengan pemohon paket perizinan *online* melalui telepon, SMS *gate way*, fax, *email*, web site BPPT Kabupaten Sidoarjo, dan web site P3M Kabupaten Sidoarjo yang memiliki standar respon masing-masing. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat upaya yang dilakukan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo sebagai penyedia layanan paket perizinan *online* dalam membantu masyarakat terutama pemohon untuk mengajukan berbagai pertanyaan serta keluhan atau komplain terkait layanan paket perizinan. Adanya standar waktu penyampaian respon juga menunjukkan bahwa terdapat komitmen dari BPPT Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan respon yang cepat terhadap berbagai pertanyaan serta keluhan dari masyarakat atau pemohon terkait layanan paket perizinan *online*.

Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti diketahui bahwa semua pertanyaan serta aduan yang masuk mendapatkan respon dari BPPT Kabupaten Sidoarjo. Setiap pertanyaan, aduan, dan saran dari masyarakat atau pemohon paket perizinan *online* yang masuk akan dicek dan menangani masalah tersebut setelah itu mengkonfirmasi kembali pada masyarakat atau pemohon paket perizinan *online*.

Respon juga diberikan pada pemohon paket perizinan *online* yang dalam prosesnya mengalami kesalahan. Apabila pemohon melakukan kesalahan dalam proses layanan paket perizinan *online*, maka operator akan mengirimkan pemberitahuan melalui

email dan *SMS gateway* sehingga pemohon dapat memperbaiki kesalahannya dan mengulangi kembali proses dari awal. Dengan begitu membuktikan bahwa respon pada layanan ini juga untuk membantu pemohon ketika melakukan kesalahan pada saat proses layanan paket perizinan *online* berlangsung. Pembahasan diatas membuktikan bahwa dimensi *responsiveness* pada layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah baik.

4. Keamanan/Privasi (*Security/Privacy*)

Pada kualitas layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo ini, dimensi *service/privacy* mengacu pada sejauh mana layanan ini dapat memberikan kepercayaan dengan menjamin keamanan serta informasi pribadi pemohon paket perizinan *online*. BPPT Kabupaten Sidoarjo terdapat jaminan keamanan bagi pemohon paket perizinan *online*. Adapun jaminan keamanan tersebut berupa penggunaan *firewall*, password, dan verifikasi *email*. Penggunaan *firewall* berfungsi untuk menjaga keamanan sistem paket perizinan *online*, sedangkan password adalah untuk menjaga agar hanya pihak internal dari BPPT Kabupaten Sidoarjo saja yang bisa mengakses data atau dokumen dari pemohon. Dengan begitu sistem atau website yang digunakan pada layanan paket perizinan *online* akan terlindungi dari pencurian data serta pembobolan akses dari pihak luar yang tidak memiliki hak akses pada layanan ini. verifikasi *email* juga akan menjamin bahwa yang bisa mengakses hanyalah pemohon itu sendiri, karena dengan penggunaan verifikasi *email* pemohon akan diberikan kode akses untuk mengakses layanan paket perizinan *online*. Pada layanan paket perizinan *online* ini informasi pribadi pemohon sangat dilindungi dengan tidak membagi data tersebut pihak luar ataupun situs lain. Adapun pihak lain yang tidak berhubungan dengan layanan paket perizinan *online* ini hanya dapat mengakses informasi pribadi pemohon yang sifatnya umum melalui prosedur surat-menyurat secara resmi. Dengan begitu pemohon akan percaya bahwa informasi pribadinya tidak dapat diketahui atau diakses oleh pihak lain diluar daripada layanan paket perizinan *online*. Berdasarkan pembahasan diatas dapat diketahui bahwa pada layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah memberikan jaminan keamanan dan privasi sudah cukup baik.

5. Kustomisasi (*Customization*)

Pada pembahasan kualitas pelayanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo ini, dimensi kustomisasi merujuk pada kemampuan layanan untuk mengakomodasi semua kebutuhan pemohon paket perizinan *online*. Pada layanan paket perizinan *online* memiliki 4 jenis paket izin yang

berbeda. Yaitu paket I izin, paket II izin, paket hemat usaha dan paket hemat pariwisata. Adanya 4 paket izin tersebut menunjukkan adanya perhatian khusus pada layanan perizinan *online* dengan mengakomodasi kebutuhan pemohon akan perizinan baik disektor industri maupun disektor pariwisata. Pada halaman situs layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo tidak terdapat link ke situs website lain. Akan tetapi link tersebut hanya dimuat pada halaman web site BPPT Kabupaten Sidoarjo. Halaman situs paket perizinan *online* berada pada halaman web site BPPT Kabupaten Sidoarjo sehingga pemohon hanya dapat mengakses link-link tersebut sebelum menggunakan layanan. Dengan tidak adanya link-link tersebut pada laman paket perizinan *online* maka pemohon tidak dapat mengakses link tersebut pada saat membuka laman layanan paket perizinan *online*. Hal ini tentu dapat menghambat proses layanan.

Pada layanan paket perizinan *online* ini memberikan perhatian secara individual pada pemohon apabila mengalami kesulitan pada saat proses layanan. Dimana terdapat nomor telepon, fax, email, website BPPT Kabupaten Sidoarjo serta melalui SMS Gate way yang dapat digunakan oleh pemohon apabila menemukan kesulitan pada saat menggunakan layanan paket perizinan *online*. Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak tersedia tutorial paket perizinan *online* pada website BPPT Kabupaten Sidoarjo. Padahal dengan adanya hal tersebut dapat memberikan pemahaman serta panduan bagi pemohon juga dapat meminimalisir adanya kesalahan – kesalahan atau masalah yang mungkin dialami oleh pemohon ketika melakukan proses pelayanan paket perizinan *online*.

BPPT Kabupaten Sidoarjo sebagai penyedia layanan paket perizinan *online* menyadari bahwa tidak semua masyarakat atau pemohon faham mengenai internet, sehingga upaya perhatian khusus yang dilakukan adalah dengan melakukan pendampingan bagi pemohon untuk melakukan layanan paket perizinan secara *online* setiap hari Jumat di kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya pendampingan maka layanan paket perizinan *online* dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Sehingga tidak hanya pemohon yang faham dengan internet saja yang bisa menikmati kemudahan pengurusan izin melalui layanan paket perizinan *online*, akan tetapi masyarakat yang awam dengan internet juga bisa merasakan manfaatnya. Berdasarkan pembahasan diatas diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kustomisasi pada layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik.

6. Informasi (*Information*)

Pada kualitas layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo, dimensi informasi mencakup pada informasi yang diberikan oleh layanan kepada pemohon paket perizinan *online*. Pada hasil penelitian tentang dimensi informasi pada kualitas layanan paket perizinan *online* dapat dibuktikan bahwa informasi yang disajikan pada pemohon sudah akurat, tepat dan bisa dipertanggung jawabkan. Informasi berkaitan dengan layanan paket perizinan *online* akan disampaikan secara berkala kepada pemohon yang bersangkutan. Melalui hal tersebut pemohon akan dapat memperoleh informasi mengenai sampai sejauh mana proses perizinan yang berlangsung dengan jelas dan akurat. Selain itu Pemohon juga dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan paket perizinan *online* melalui SMS *Gate Way*. Dimana informasi yang diperoleh melalui SMS *Gate Way* merupakan informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan, karena informasi secara langsung berasal dari BPPT Kabupaten Sidoarjo.

Disamping itu juga pemohon bisa mendapatkan informasi pada halaman situs layanan paket perizinan *online*. Adapun di halaman situs layanan paket perizinan *online* terdapat informasi mengenai jenis-jenis paket izin dan petunjuk singkat penggunaan layanan paket perizinan *online*. Dari informasi tersebut pemohon dapat mengetahui jenis paket apa saja yang dapat dipilih pada layanan paket perizinan *online*. Informasi tersebut juga dapat memudahkan pemohon menggunakan layanan, terutama pemohon yang baru pertama kali menggunakan layanan paket perizinan *online*. Dengan demikian informasi yang adapada laman merupakan informasi yang tepat dan akurat dan merupakan informasi yang dibutuhkan pemohon sebelum menggunakan layanan paket perizinan *online*.

BPPT Kabupaten Sidoarjo juga menyediakan berbagai informasi yang berkaitan dengan investasi atau penanaman modal di kabupaten Sidoarjo. Dimana informasi-informasi tersebut selalu di *update* setiap tahunnya. Informasi-informasi tersebut dapat digunakan bahan pertimbangan dan acuan untuk membuat keputusan sebelum menggunakan layanan paket perizinan *online*. Melalui informasi tersebut pemohon layanan paket perizinan *online* bisa mengetahui informasi yang lengkap terkait dengan perizinan di BPPT Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan pada pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi informasi pada layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah cukup bagus.

7. Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*)

Dimensi *easy of use* pada kualitas layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo mengacu

pada kemudahan dalam penggunaan serta mencari informasi pada layanan paket perizinan *online*. Pada layanan paket perizinan *online* di Kabupaten Sidoarjo pemohon dimudahkan untuk mencari serta mendapatkan informasi melalui halaman web site layanan paket perizinan *online*. Pemohon juga bisa mencari informasi dengan menggunakan media-media seperti telepon, *email* serta SMS *Gate Way*. Berdasarkan hal tersebut pemohon dimudahkan untuk bisa mendapatkan informasi baik secara langsung melalui laman paket perizinan *online* maupun melalui media atau sarana yang sudah disediakan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada layanan paket perizinan *online* ini sudah memenuhi kriteria kemudahan dalam mencari informasi.

Segi kemudahan penggunaan, berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pada layanan paket perizinan *online* di Kabupaten Sidoarjo, prosedur yang ditempuh oleh pemohon sudah cukup singkat dan sederhana. Dimana pada layanan paket perizinan *online* ini pemohon hanya melalui 6 tahapan saja. mulai dari mengakses link hingga pada verifikasi *email*. Hal tersebut ditambah dengan perintah-perintah pelaksanaan di setiap tahapnya sangat jelas dan mudah difahami oleh pemohon paket perizinan *online*. Prosedur layanan yang sederhana dan disertai dengan perintah yang jelas inilah yang membuktikan bahwa layanan paket perizinan *online* ini mudah digunakan oleh pemohon.

PENUTUP

A. SIMPULAN

Kualitas pelayanan paket perizinan *online* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah cukup baik. Dimana hal tersebut dianalisis berdasarkan dimensi *ServQual* yang dikemukakan oleh Alanezi et al sebagai berikut :

Desain web site (*web site design*) yang mengacu pada tampilan visual serta operasi teknis dari halaman situs layanan paket perizinan *online*. Dimana halaman situs memiliki tampilan yang menarik dan terorganisir. Sedangkan dari segi operasi teknis pada layanan paket perizinan *online* jarang terjadi *error* sehingga memudahkan pemohon dalam menggunakan layanan.

Keandalan (*reliability*) ditunjukkan melalui layanan paket perizinan *online* yang cepat, tepat dan dengan biaya yang sesuai dengan layanan yang diberikan. Hal tersebut terbukti melalui layanan paket perizinan *online* yang tepat waktu dan cepat sesuai standar waktu penyelesaian yang ditetapkan. Dan juga dengan adanya kepastian biaya yang dibebankan pada pemohon sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Daya tanggap (*responsiveness*) terkait dengan sejauh mana layanan paket perizinan *online* mampu menampung, menjawab, serta merespon setiap pertanyaan serta komplain dari pemohon. Dimana pada layanan paket perizinan *online* terdapat sarana untuk menampung pertanyaan dan komplain dari pemohon. Respon yang cepat dan tepat juga diberikan baik pada setiap pertanyaan atau aduan pemohon maupun dari kesalahan yang dilakukan pemohon ketika menggunakan layanan.

Keamanan/privasi (*security/privacy*) terkait dengan adanya jaminan keamanan serta perlindungan informasi pribadi pemohon layanan paket perizinan *online*. Dimana jaminan keamanan sistem serta keamanan dokumen/data pada layanan dilakukan dengan menggunakan *firewall*, password, serta verifikasi *email*. Layanan paket perizinan *online* ini juga menjamin untuk tidak membagi informasi pribadi pemohon pada pihak maupun situs lain yang tidak bersangkutan dengan layanan.

Kustomisasi (*customization*) pada layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo terkait dengan kepedulian khusus dan perhatian individual pada pengguna layanan. Yaitu nampak dengan adanya 4 jenis paket izin yang bisa dipilih, adanya sarana atau media yang dapat dihubungi ketika mengalami kesulitan, serta adanya pendampingan bagi pemohon yang tidak faham internet.

Informasi (*information*) pada layanan paket perizinan *online* merupakan informasi yang akurat, terkini dan mudah dimengerti. Selain itu juga pada halaman situs layanan paket perizinan *online* juga terdapat berbagai informasi yang akurat mengenai investasi dan perizinan di Kabupaten Sidoarjo yang selalu di *update* setiap tahunnya.

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) mengacu pada kemudahan penggunaan layanan paket perizinan *online*. Hal tersebut ditunjukkan dengan prosedur pada layanan ini singkat dan sederhana serta mudah difahami oleh pemohon. Serta dengan kemudahan dalam mencari serta mendapatkan informasi terkait perizinan.

B. SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian pada kualitas pelayanan paket perizinan *online* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, peneliti merekomendasikan beberapa saran terkait pelayanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo sehingga kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi. Yaitu:

1. karena pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo tidak terdapat bagian khusus yang menangani paket perizinan

online, sehingga akan lebih baik lagi jika dibentuk divisi khusus untuk menangani pelayanan paket perizinan *online* mulai dari segi perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi.

2. Akan lebih baik lagi jika pada layanan paket perizinan *online* di BPPT Kabupaten Sidoarjo ini terdapat jenis perizinan yang berkenaan dengan toko *online*.
3. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti juga merekomendasikan untuk menyediakan video tutorial paket perizinan *online* yang dapat digunakan oleh pemohon sebagai panduan ketika melakukan prosedur layanan.
4. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa tidak terdapat sosialisasi yang luas terkait adanya pendampingan di hari Jumat khusus layanan *online*. Sehingga akan lebih efektif jika hal tersebut di sosialisasikan secara luas pada masyarakat. Sehingga seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur :

- Alanezi, Mohammed Ateeq et al. 2010. *A Proposed Instrument Dimensions for Measuring E-Government Service Quality*, (online). International Journal of u- and e- Service, Science and Technology, Vol 3 No. 4, (http://www.sersc.org/journals/IJUNESST/vol3_no4), diakses pada 3 februari 2016.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Permatasari, Fitria Ayu. 2013. *Kualitas Pelayanan Sirkulasi Buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember Berdasarkan Model Servqual*, (online), (<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/59011?show=full>), diakses pada 3 februari 2016.

- Rocha, Alvaro et al. 2014. *Quality Models of e-Government Online Services Towards a Local Focus*, (online). IEEE International Conference on Computer and Information Technology, (<http://www.sersc.org/journals>) diakses pada 3 februari 2016.
- Sinambela dkk.2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siti Indayati, Dwi Sari. 2015. *Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*, (online), Vol.3 No.3: hal 229-234 , (<http://journal.unair.ac.id/>), diakses pada 3 februari 2016.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*: Alfabeta:Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulum, Bahrul. 2015. *Kualitas Pelayanan Electronic Samsat pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur*, (online), Vol.3 No.2, (<http://ejournal.unesa.ac.id>), diakses pada 3 februari 2016.
- Sumber Peraturan :
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik.
- Undang - Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- Sumber Online :
- _____. 2016. “2015, Kualitas Pelayanan Publik Dianggap Masih Rendah”, (online), (<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/18883/pancing-investor-pemkab-sidoarjo-mudahkan-perizinan>), diakses pada 24 januari 2016
- _____. 2015. “Perijinan Sistem Paket Online Di Kabupaten Sidoarjo” (online), (<http://indonesiaberinovasi.com/read/2015/03/355/perijinan-sistem-paket-online-di-kabupaten-sidoarjo>), diakses pada 24 januari 2016
- <http://igi.fisipol.ugm.ac.id/index.php/id/penyederhanaan-perijinan?sobi2Task=sobi2Details&sobi2Id=93>, diakses pada 24 januari 2016
- <http://www.kppod.org>, diakses pada 25 oktober 2015
- <http://perijinan.sidoarjokab.go.id/>, diakses pada 16 januari 2016
- http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id/web/?page_id=750, diakses pada 16 januari 2016
- <http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id/web/?s=paket+perijinan+online>, diakses pada 3 februari 2016