

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN SIMPATIK DI KABUPATEN KEDIRI: STUDI KASUS IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

Analdo Yoga Dwi Riskika

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

analdoydr06@gmail.com

Dra. Meirinawati M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Memberikan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi setiap instansi pemerintahan. Salah satu pelayanan yang diberikan instansi pemerintah adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selama ini pelayanan perizinan masih mengalami sedikit masalah yaitu pelayanan yang masih lama, berbelit – belit, dan kurang efektif. Untuk mengatasi masalah tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengubah strategi pelayanan dengan meluncurkan sebuah aplikasi layanan Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK). Dengan meluncurkan aplikasi layanan SIMPATIK ini dapat membantu pihak staf dinas dalam memproses permohonan IMB dan masyarakat bisa mengajukan permohonan melalui aplikasi layanan SIMPATIK yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah proses strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui layanan SIMPATIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri (Studi kasus Izin Mendirikan Bangunan). Dalam melakukan analisis di penelitian ini menggunakan teori strategi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono yang terdiri 8 indikator. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Kediri cukup baik. Dalam meluncurkan SIMPATIK ini pihak dinas mengedepankan perbaikan kinerja internal sehingga pelayanan yang diberikan oleh dinas semakin baik. Otomatisasi SIMPATIK juga cukup baik dengan tetap mempertahankan tenaga manusia untuk proses verifikasi berkas IMB yang pemohon akan ajukan. Saran yang bisa peneliti berikan kepada DPMPTSP antara lain ialah lebih meningkatkan sosialisasi yang menyeluruh dan berkala dan lebih menggandeng kelompok pemuda karena layanan yang diberikan sudah berbasis aplikasi jadi dengan bekerja sama dengan kelompok pemuda akan membantu dinas dalam menyampaikan sosialisasinya.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Strategi Meningkatkan Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, SIMPATIK

Abstract

Providing public services is an obligation for every government agency. One of the services provided by government agencies is a Building Permit (IMB). So far, licensing services are still experiencing a few problems, namely services that are still long, convoluted, and less effective. To overcome this problem, the One-Stop Integrated Investment and Services Office changed its service strategy by launching a service application for the Kediri District One-Door Licensing Information System (SIMPATIK). By launching this SIMPATIK service application can help the official staff in processing the IMB application and the public can submit applications through the SIMPATIK service application that can be accessed anywhere and anytime. This type of research is descriptive using a qualitative approach. The focus of this research is the process of strategy to improve the quality of public services through SIMPATIK services at the Office of Investment and One Stop Integrated Services in Kediri Regency (Case Study of Building Permit). In conducting the analysis in this study using the theory of strategies to improve service quality according to Tjiptono which consists of 8 indicators. The results of this study indicate that the strategy to improve the quality of DPMPTSP services in Kediri is quite good. In launching SIMPATIK, the department put forward the improvement of internal performance so that the service provided by

the service is getting better. SIMPATIK automation is also quite good while maintaining human resources for the IMB file verification process that the applicant will submit.

Keywords: Public Service, Strategy to Improve Services, Building Construction Permit, SIMPATIK

PENDAHULUAN

Setiap negara memiliki sistem yang dipergunakan untuk mengelola negara. Sistem tersebut dituangkan dalam peraturan yang harus dijalankan dan dipatuhi oleh warga negara. Begitu pula negara berkewajiban untuk mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas, baik dalam bentuk pelayanan jasa maupun barang. Kualitas pada dasarnya adalah kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk memberi nilai dan menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi maka kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak memenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. (Mindarti & Juniar 2018) Kewajiban negara dalam konteks pelayanan publik sesuai amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Karena orientasinya kepada publik atau rakyat, maka Negara berusaha sedemikian rupa untuk melayani rakyatnya (Hardiyansyah, 2017).

Kompleksitas kebutuhan masyarakat akan pelayanan mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan variasi dan inovasi layanan. Masyarakat senantiasa menghendaki pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Masyarakat senantiasa memantau kualitas layanan publik. Stigma dari masyarakat berkembang seiring dengan perkembangan pelayanan publik. Stigma pelayanan publik yang berbelit-belit, lambat, dan melelahkan menghiasi benak masyarakat, dimana proses pelayanan cenderung lamban dan berbelit-belit dalam pelayanan sering terjadi. Masyarakat dihadapkan pada beberapa tahapan dengan harus melewati beberapa meja aparat dari beberapa instansi yang berbeda (Suparman, 2017). Kecenderungan seperti itu disebabkan karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Oleh karena itu dibutuhkan perubahan sistem pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan publik yang sebenarnya (Ridwan dan Sudrajat, 2009).

Masih terjadi praktik pungli di tingkat bawah dalam pelayanan publik juga menjadi sorotan bagi pemerintah pusat maupun daerah. Hal yang paling mendasar untuk menanggulangi permasalahan tersebut adalah dengan memperbaiki sistem. Kemajuan di bidang teknologi berdampak pada kemajuan peradaban masyarakat modern, sehingga menuntut inovasi. Perkembangan pengelolaan pemerintahan juga mengikuti perkembangan zaman, salah satunya melalui inovasi *electronic government (E-gov)*. *E-gov* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan uang semakin bertambah, peningkatan pendapatan, dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan (Bambang Irawan, 2013). Pemerintah mulai menjawab tantangan perkembangan teknologi dengan membangun *website-website* pemerintah. Perkembangan teknologi pemerintahan melalui *e-government* dapat menghasilkan layanan pemerintah yang nyaman dan tepat waktu (Chatfield & AlAnazi, 2013; Fan, 2018 dalam Al-Kasaesbeh, Harada, dan Saraih 2019).

Terbentuknya e-government ini salah satunya berorientasi pada pelayanan publik, di mana dengan adanya pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat menunjang pada terciptanya *good governance* (Widodo, 2016). Keberhasilan *e-government* sangat bergantung pada respon kepuasan masyarakat untuk menggunakan layanan ini. Jika dalam penggunaannya memiliki masalah rendahnya kinerja layanan tersebut maka masyarakat akan tidak puas begitu sebaliknya jika kinerja dari layanan tersebut sudah memenuhi harapan masyarakat maka respon masyarakat juga akan baik ke instansi tersebut.

”the citizen satisfaction is the strongest determinant of citizens interaction to use e-Government services. In the case of low performance, customers will be disappointed or even discontent, but on the other hand, if the expected performance meets real performance, the customers will be satisfied and happy.” (Joo, So, dan Kim,

2018 in Al-Kasaesbeh, Harada, dan Saraih 2019).

Pemerintah harus melaksanakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Kemenpan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, “pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Penerapan E-Government dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis digital tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik.” (Zaituna & Syafriyani 2018)

Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain lain.

Pelayanan publik tidak hanya diberikan pemerintah pusat. Sesuai prinsip desentralisasi dengan asas otonomi daerah, maka setiap pemerintah daerah diberikan wewenang untuk mengelola daerahnya. Begitu pula terkait pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah juga harus memperhatikan pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah ialah pelayanan penanaman modal dan perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga (Philipus M. Hadjon, 1993).

Salah satu daerah yang mengimplementasikan *e-government* dalam pelayanan perizinan adalah pemerintah Kabupaten Kediri. Pelayanan perizinan di Kabupaten Kediri diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dalam memberikan pelayanan publik berupa perizinan, DPMPTSP Kabupaten Kediri membuat layanan SIMPATIK (Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri). SIMPATIK

ini diluncurkan pada tahun 2017, berbentuk sebuah *website* dan aplikasi (surabaya.tribunnews.com). Layanan melalui SIMPATIK memberikan dampak baik dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Kediri. Hal ini dijelaskan oleh Bu Eni selaku staff DPMPTSP Kabupaten Kediri, sebagai berikut :

“pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kediri sebelum adanya SIMPATIK ini membuat pegawai kewalahan dan pernah sampai beberapa orang datang berkali-kali untuk menanyakan surat izinnya tapi bagaimanapun juga surat tersebut masih dalam proses. Dengan permasalahan tersebut untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efisien dan efektif dibuatlah layanan SIMPATIK. Dampaknya juga ternyata bagus sejak diluncurkan tahun 2017 lalu semakin hari semakin sedikit orang yang komplain”.

Salah satu layanan yang disediakan di SIMPATIK ialah layanan izin mendirikan bangunan (IMB). Tujuan IMB ialah untuk memberikan instrumen pengendalian dan pemanfaatan ruang, kelayakan bangunan, kepatuhan dalam perundangan, dan penyederhanaan pelayanan (Suparman, 2017). Dilihat dari data yang diunggah di laman web DPMPTSP Kabupaten Kediri menunjukkan total pemohon IMB di tahun 2017 adalah 2.554 permohonan. Permohonan akan lebih banyak di awal bulan dan akhir bulan. Ini menunjukkan bahwa di tahun pertama SIMPATIK ini diluncurkan sudah memberi dampak yang cukup baik di pemberian pelayanan publik.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengajuan IMB Melalui Layanan SIMPATIK Tahun 2017

No.	Bulan	Tahun Pengajuan 2017
1.	Januari	107
2.	Februari	424
3.	Maret	282
4.	April	52
5.	Mei	125
6.	Juni	179
7.	Juli	126
8.	Agustus	280
9.	September	80
10.	Oktober	214
11.	November	342
12.	Desember	343
Jumlah		2554

Sumber: dpmptsp.kedirikab.go.id

Namun demikian dengan adanya layanan SIMPATIK yang dimana sudah termasuk *e-government* ini masih saja menimbulkan beberapa masalah seperti beberapa masyarakat yang masih belum paham dengan mekanisme atau cara menggunakan SIMPATIK ini. Hal ini dirasakan oleh warga Kabupaten Kediri ketika ingin mengajukan perizinan. Wawancara dengan warga desa Jajar bapak Supono mengatakan :

”iya ternyata ada layanan seperti itu tapi saya belum mudeng bagaimana caranya mamakai. Padahal saya sebenarnya ingin mengajukan Izin Mendirikan Bangunan tapi mungkin saya yang masih belum tau bagaimana cara menggunakan layanan ini.”

Dari uraian diatas maka bisa ditarik isu konseptual tentang **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan SIMPATIK di Kabupaten Kediri (Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan)”**.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas pelayanan publik memiliki banyak faktor yang perlu diperhatikan. Upaya tersebut akan berpengaruh cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012), yaitu :

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan/Jasa.

Penting bagi sebuah instansi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dan apa saja yang menjadi kelebihan bahkan kelemahan masyarakat daerahnya. Instansi perlu melakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui determinan utama kualitas pelayanan.

2. Mengelola Harapan Pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan, perlu bagi instansi untuk memberikan informasi ke pelanggan terkait hal apa saja yang bisa diberikan ke pelanggan. Instansi sebaiknya tidak memberikan janji kepada masyarakat yang berlebihan.

3. Mengelola Bukti (*Evidence*) Kualitas Pelayanan/Jasa

Perlu bagi sebuah instansi untuk selalu mengelola bukti kualitas pelayanannya yang diperoleh untuk dijadikan bukti sehingga citra instansi makin membaik dan persepsi pelanggan terhadap instansi tersebut juga semakin baik.

4. Mendidik Pelanggan/Konsumen Tentang Pelayanan/Jasa

Penting bagi instansi memberikan arahan atau mendidik pelanggan agar strategi/cara instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut lebih optimal. Dengan pelanggan mengerti apa yang

instansi tersebut berikan maka pelanggan akan lebih bijak dalam mengambil keputusan yang akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang efektif.

5. Mengembangkan Budaya Kualitas

Penting bagi sebuah instansi untuk membiasakan para pegawainya mementingkan kualitasnya dalam memberikan pelayanan. Ketika para pegawai sudah menanamkan pentingnya kualitas dalam bekerja maka hal itu lama – kelamaan akan menjadi budaya organisasi. Agar tercipta budaya kualitas dengan baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada semua pegawai instansi.

6. Menciptakan *Automating Quality*

Otomatisasi dalam instansi menjadi penting karena dengan begini sangat membantu kinerja instansi dalam menciptakan kualitas pelayanan. Pelayanan menjadi semakin cepat dan tepat adalah alasan mengapa otomisasi dalam menjalan urusan pemerintahan dibutuhkan. Namun, instansi perlu melakukan pengamatan untuk menentukan bagian mana yang membutuhkan otomisasi dan bagian mana yang masih membutuhkan sentuhan manusia. Instansi perlu menghindari adanya otomisasi yang mencakup keseluruhan layanan/jasa.

7. Menindak Lanjuti Pelayanan/Jasa

Penting bagi instansi untuk menindak lanjut pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan untuk mengetahui dimana letak kekurangan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat membantu instansi untuk memisahkan aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

8. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan/Jasa

Penting bagi instansi untuk mengembangkan sistem informasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai hal – hal yang mencakup pelayanan. Suatu sistem yang secara sistematis mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas pelayanan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi harapannya adalah sistem yang memberikan informasi secara transparan kepada masyarakat dan tidak ada yang ditutupi oleh pihak instansi.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Meningkatkan kualitas pelayanan publik memiliki banyak faktor yang perlu diperhatikan. Upaya tersebut akan berpengaruh cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Dalam mendeskripsikan penelitian **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan SIMPATIK di Kabupaten Kediri (Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan)”** menggunakan teori strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut

Tjiptono (2012). yang mencakup Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, Mengelola harapan pelanggan, Mengelola pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa, Mendidik konsumen tentang pelayanan/jasa., Mengembangkan budaya kualitas, Menciptakan automating quality, Menindaklanjuti pelayanan/jasa, Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Teknik analisis data model Interaktif dari Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2012:337) yaitu aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung berkelanjutan hingga data yang diperoleh sudah jenuh. Model interaktif ini terdiri dari pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, pemaparan dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengikuti perkembangan yang ada, mendirikan bangunan juga menjadi kebutuhan di kalangan masyarakat. Oleh karenanya izin mendirikan bangunan menjadi perizinan yang banyak dibutuhkan di Kabupaten Kediri. Pada tahun 2017 DPMPTS Kabupaten Kediri telah meluncurkan layanan/aplikasi SIMPATIK yang dimana dampak dari layanan SIMPATIK ini berdampak pada pengajuan perizinan IMB di Kabupaten Kediri.

Namun demikian dengan adanya layanan SIMPATIK yang dimana sudah termasuk jenis layanan *e-government* ini masih saja menimbulkan beberapa masalah seperti masyarakat yang masih belum paham dengan mekanisme atau cara menggunakan SIMPATIK ini. Guna mengoptimalkan strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri melalui layanan SIMPATIK, peneliti akan menganalisis tentang bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012). Berikut strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012):

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan/Jasa

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pihak dinas dalam meluncurkan aplikasi SIMPATIK ini dengan tidak melakukan identifikasi apa saja kebutuhan masyarakat untuk nantinya pihak dinas bisa membuat keputusan yang tepat Berdasarkan hasil penelitian, pihak dinas meluncurkan SIMPATIK awalnya bertujuan untuk memperbaiki kinerja internal dinas itu sendiri. Dengan adanya SIMPATIK membantu staf DPMPTSP dalam mengelola perizinan lebih efektif,

efisien, transparan, dan tepat waktu. Alasan itulah yang mendasari pihak dinas meluncurkan SIMPATIK. Namun, SIMPATIK ini tidak sepenuhnya digunakan untuk memperbaiki kinerja internal dinas karena pada aplikasi SIMPATIK ini pelanggan bisa mengajukan perizinan IMB melalui SIMPATIK kapanpun dan kapanpun.

2. Mengelola Harapan Pelanggan

Dari hasil penelitian bisa jabarkan bagaimana pihak dinas mengelola harapan dari seorang pelanggan. Pihak dinas pada dasarnya tidak pernah memberikan janji apapun kepada pelanggan namun jika ada pelanggan yang bertanya maka staf dinas akan memberikan jawaban sesuai SOP yang pihak dinas gunakan. Dari SOP yang digunakan pihak dinas maka perizinan akan diproses paling lama 7 hari kerja dan itupun berkas sebagai syarat pengajuan harus sudah lengkap. Pada dasarnya pihak dinas memberikan janji secara tidak langsung melalui SOP yang telah disahkan oleh dinas dan janji pengerjaan perizinan itupun dicantumkan di aplikasi SIMPATIK. Dengan begitu secara tidak langsung pihak dinas memberikan harapan bagi pelanggan dan penting bagi dinas untuk mengelola harapan tersebut.

3. Mengelola Bukti (*Evidence*) Kualitas Pelayanan/Jasa.

DPMPTSP Kabupaten Kediri mengelola bukti kualitas pelayanan dengan mengunggah hasil survei Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) di website dinas. Dengan langkah ini maka harapannya masyarakat bisa lebih mengerti sejauh apa kinerja DPMPTSP. Tidak hanya itu, dinas juga melakukan rekapitulasi terhadap perizinan yang telah diselesaikan menggunakan SIMPATIK dan yang tidak menggunakan aplikasi SIMPATIK. Pihak dinas juga menyediakan poling kepada pelanggan ketika selesai mengurus perizinan. Poling ini disediakan berwujud seperti kotak saran dan pelanggan akan mengisi dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dari sini bukti pelayanan bisa dilihat dengan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan. Upaya ini harusnya bisa untuk memicu persepsi pelanggan menjadi baik kepada instansi karena instansi langsung menyediakan poling kepada pelanggan ketika pelanggan tersebut selesai mendapat perizinan dari dinas. Kesan dinas memperhatikan pelanggan cukup jelas dari upaya ini.

4. Mendidik Pelanggan/Konsumen Tentang Pelayanan/Jasa

Dari hasil penelitian menjabarkan tentang mendidik pelanggan oleh DPMPTSP mengenai layanan SIMPATIK. Mengsosialisasikan SIMPATIK ke kecamatan – kecamatan dan mengundang warga dan beberapa kelompok masyarakat. Namun begitu masih terdapat warga yang kurang memahami aplikasi. Hal ini direspon oleh staf bagian pelayanan DPMPTSP dengan membantu pemohon mendaftar dan mengunggah berkas persyaratan IMB ke SIMPATIK. Pihak staf dinas juga memberikan pembelajaran kepada pemohon yang belum mengerti tentang penggunaan aplikasi SIMPATIK ketika pemohon tersebut datang langsung ke dinas untuk melakukan permohonan IMB.

5. Mengembangkan Budaya Kualitas

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hal paling mendasar dalam mengembangkan budaya kualitas adalah pegawai DPMPTSP saling menjaga komitmen dengan peraturan dan maklumat pelayanan yang berlaku di dinas. Setiap staf juga mendapat pelatihan untuk terus mengembangkan skill tiap pegawai yang berguna untuk mencapai tujuan dinas dengan didukung kualitas tiap pegawai yang sudah berkembang. Pelatihan juga diberikan secara khusus kepada staf Bidang Pelayanan oleh Bidang Sistem Informasi mengenai penggunaan aplikasi SIMPATIK yang ada di DPMPTSP. Hal ini juga menjadi nilai tambah bagi dinas karena bisa membantu pemohon yang kesulitan ketika mereka meminta bantuan dengan datang secara langsung ke kantor DPMPTSP.

6. Menciptakan Automating Quality

Pada indikator ini DPMPTSP memiliki batasan dalam otomatisasi urusan pemerintahan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak dinas telah memberikan batasan otomatisasi di aplikasi SIMPATIK. DPMPTSP tetap menggunakan tenaga manusia dalam memeriksa berkas pemohon IMB untuk memastikan keabsahan berkas pemohon. Dalam proses penurunan surat izin IMB diperlukan survei ke lapangan untuk memastikan kelayakan bangunan dan resiko – resikonya. Pada penelitian tersebut juga memperjelas bahwa DPMPTSP belum pada tahap paperless. Dalam proses IMB memang masih diperlukan tenaga manusia untuk memasukkan data ke aplikasi SIMPATIK. Otomatisasi pada SIMPATIK terdapat pada pengolahan data dari pemohon dan data yang diisi oleh staf dinas. Dalam indikator ini pihak dinas memang sudah melakukan otomatisasi dalam hal pengolahan data, namun DPMPTSP juga membatasi

otomatisasi yaitu dalam memverifikasi berkas asli pemohon. Tenaga manusia juga masih dibutuhkan untuk melakukan survei lokasi bangunan pemohon.

7. Menindak Lanjuti Pelayanan/Jasa

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP melakukan upaya tindak lanjut dengan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan survei Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM). Survei ini ialah upaya DPMPTSP untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dinas berikan. Dari paparan narasumber menjelaskan bahwa survei tidak dilakukan oleh dinas, melainkan pihak dinas menyerahkan langsung kepada pihak ketiga. Hal ini cukup bagus karena dengan upaya seperti ini IKM yang didapat akan lebih independen. Berdasarkan data IKM yang peneliti peroleh dari dinas, nilai angka IKM DPMPTSP mencapai 78,38 di tahun 2019. Nilai IKM yang didapat dinas meningkat 0,59% dari nilai IKM tahun sebelumnya. Nilai IKM yang diperoleh dinas juga tidak lapas dengan penggunaan aplikasi SIMPATIK yang membantu staf pelayanan dalam memberikan pelayanan yang efektif. Upaya menindak lanjuti pelayanan juga dilakukan dengan upaya evaluasi secara internal yang dilakukan di tiap bidang. Evaluasi ini dilakukan secara berkala atau bisa dilakukan ketika memang itu diperlukan. Dari evaluasi yang dilakukan masing – masing bidang ini akan berfokus menangani sesuai bidangnya seperti aplikasi SIMPATIK yang akan dibenahi jika ada kendala oleh Bidang Promosi dan Sistem Informasi.

8. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan/Jasa

DPMPTSP memiliki situs web yang digunakan untuk menyebarkan informasi secara dinas ke masyarakat Kabupaten Kediri pada khususnya. Dalam situs web dinas memuat beberapa hal yang diantaranya adalah nilai IKM yang didapat dinas dari hasil survei, informasi umum tentang dinas, kontak pengaduan, capaian dinas dalam memberikan perizinan, rekapitulasi perizinan, dasar hukum, dsb. Dari web ini maka upaya dinas dalam mengembangkan sistem informasi sudah dilakukan. Dilihat dari beberapa aspek yang dimuat dalam situs web tersebut sudah cukup transparan dan informatif. DPMPTSP juga memiliki aplikasi SIMPATIK dimana aplikasi ini digunakan untuk mengajukan permohonan izin yang salah satunya ialah IMB. Dari hasil penelitian diatas, aplikasi SIMPATIK juga termuat dalam sistem informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Selain untuk mengajukan permohonan IMB dimana dan kapanpun,

SIMPATIK juga menyediakan informasi kepada pemohon yang sudah mengajukan permohonan tentang status permohonannya yang bisa diakses melalui aplikasi SIMPATIK dimanapun dan kapanpun. DPMPTSP juga memiliki wacana untuk mengembangkan aplikasi SIMPATIK dengan menyelaraskan ke aplikasi OSS yang dimiliki pusat. Wacana ini ada karena kebijakan pemerintah pusat yang ingin memusatkan perizinan yang ada di daerah – daerah. Dengan wacana ini maka harapannya SIMPATIK akan lebih efektif dalam memberikan pelayanan perizinan karena bisa langsung terkoordinasi dengan pemerintah pusat.

PENUTUP

KESIMPULAN

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri menggunakan layanan/aplikasi SIMPATIK. Ada berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh aplikasi SIMPATIK salah satunya ialah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). SIMPATIK membantu staf DPMPTSP dalam mengerjakan perizinan permohonan IMB. Dengan adanya SIMPATIK maka pengerjaan permohonan IMB lebih transparan, efektif, dan efisien karena sistem informasi yang ada di aplikasi SIMPATIK itu sendiri. Munculnya SIMPATIK ini juga berpengaruh ke pemohon yang akan mengajukan permohonan IMB di Kabupaten Kediri. Dari hasil penelitian diatas telah menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik DPMPTSP melalui layanan SIMPATIK sudah cukup baik. Namun demikian masih memiliki sedikit kekurangan pada beberapa bagian.

Dalam hal mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan oleh DPMPTSP dalam meluncurkan SIMPATIK ini tidak dengan melakukan penelitian mendalam kepada masyarakat. Pihak dinas tetap meluncurkan SIMPATIK di tahun 2017 dengan tidak melakukan penelitian mengenai kebutuhan masyarakat kala itu. Namun demikian, pihak dinas mempunyai alasan tersendiri untuk meluncurkan SIMPATIK ini. Alasan tersebut ialah untuk memperbaiki kinerja internal staf dinas itu sendiri. Dengan adanya SIMPATIK, maka kinerja internal pegawai semakin transparan, bisa diukur, dan tepat waktu. Pihak dinas menilai bahwa determinan utama kualitas pelayanan publik dari diluncurkannya SIMPATIK ini ialah dari internal pegawainya meskipun pada cara kerjanya SIMPATIK tetap melibatkan masyarakat sebagai pemohon.

Dalam pengelolaan harapan pelanggan di DPMPTSP sudah cukup baik. Pegawai dinas tidak pernah memberikan janji kepada masyarakat yang terlalu berlebihan. Pihak dinas akan memberikan janji ke pemohon ketika pemohon bertanya saja. Janji yang diberikan oleh pegawai dinas tentang perizinan IMB ialah tujuh hari di jam kerja dan persyaratan berkas juga sudah harus lengkap. Itu sesuai dengan SOP yang dinas miliki dan sudah dicantumkan di aplikasi SIMPATIK. Dengan begini harapan masyarakat bisa dikelola dengan baik oleh pihak dinas dan kualitas pelayanan publik juga semakin baik.

Dalam mengelola bukti pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP cukup baik. Pihak dinas mempublikasikan hasil hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui situs web dinas. Selain dengan cara itu, pihak dinas juga menyediakan poling untuk mengetahui kepuasan pelanggan saat itu juga. Namun meski begitu tidak banyak masyarakat yang mau mengisi poling. Pihak dinas juga merkapitulasi hasil perizinan yang dilakukan dengan aplikasi SIMPATIK dan non SIMPATIK. Dengan upaya ini diharapkan bisa memperkuat persepsi tentang kualitas pelayanan publik di DPMPTSP.

Pada poin mendidik pelanggan/masyarakat dalam memperkenalkan dan menggunakan SIMPATIK, pihak dinas melakukan sosialisasi dengan keliling ke kecamatan – kecamatan. Sudah bagus upaya yang dilakukan dinas akan tetapi masih ada masyarakat yang dalam mengajukan IMB dengan datang langsung ke kantor dinas dan belum mendaftarkan permohonan ke aplikasi SIMPATIK. Staff dinas juga membantu pemohon yang datang ke kantor dinas untuk mendaftarkan melalui aplikasi SIMPATIK. Upaya ini juga cara dinas mendidik masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SIMPATIK.

Untuk mengembangkan budaya kualitas di DPMPTSP, tiap staf dinas dituntut mentaati peraturan serta SOP yang ada di dinas. Dinas juga membuat maklumat pelayanan yang menuntut tiap staf dinas untuk bekerja sesuai standar pelayanan dan adil. Setiap pegawai dinas juga mendapatkan pelatihan yang didatangkan dari BKPM. Mengenai SIMPATIK, staf bagian pelayanan juga mendapat pelatihan khusus dari Bidang Promosi dan Sistem Informasi untuk menggunakan aplikasi SIMPATIK. Upaya ini cukup baik mengingat setiap tujuan dinas bergantung pada kemampuan individu pegawai.

Otomatisasi pada SIMPATIK juga sudah cukup baik. Pihak dinas memberikan batasan otomatisasi kepada aplikasi SIMPATIK. Otomatisasi hanya dalam hal pengolahan dan penghitungan data pada aplikasi SIMPATIK. Pihak dinas tetap menggunakan tenaga manusia untuk memasukkan data ke dalam SIMPATIK. Tenaga manusia juga diperlukan untuk melakukan verifikasi berkas pemohon karena pada prinsipnya DPMPTSP belum pada tahap paperless. Berkas otentik pemohon masih dibutuhkan dalam proses permohonan izin IMB maka dari itu otomatisasi tetap ada namun tetap dibatasi.

DPMPTSP melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menindak lanjuti pelayanannya yang dilakukan oleh pihak ke tiga. Dengan fasilitas layanan SIMPATIK, pihak dinas mendapatkan nilai IKM 78,38 di tahun 2019. Nilai ini ada peningkatan sebesar 0,59% dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2018. Pihak dinas juga melakukan evaluasi di tiap bidang untuk memperbaiki setiap kekurangan di masing – masing bidang. Upaya yang dilakukan dinas cukup baik karena nilai yang didapat bersifat independen. Evaluasi di tiap bidang juga upaya yang baik mengingat aplikasi SIMPATIK adalah layanan e-gov yang juga perlu diperhatikan secara berkala.

Dalam mengembangkan sistem informasi di DPMPTSP juga sudah baik. Pihak dinas mempunyai situs web yang digunakan untuk menyebar luaskan informasi baik internal maupun eksternal kepada masyarakat. Isi di dalam web tersebut antara lain ialah rekapitulasi perizinan, profil dinas, dasar hukum, dsb. Nilai IKM juga ditampilkan di web yang berguna untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP itu sendiri. Dalam aplikasi SIMPATIK pihak dinas juga menampilkan status permohonan dari masyarakat yang sudah mengajukan permohonan dan berkas sudah dianggap lengkap. Upaya ini cukup bagus karena bisa memicu kinerja internal dinas dan masyarakat bisa melihat status permohonannya secara transparan. Pihak dinas juga memiliki wacana mengembangkan SIMPATIK dengan menyelaraskan ke aplikasi OSS yang dimiliki pemerintah pusat agar perizinan yang diberikan lebih efektif.

SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara, dokumentasi maupun observasi, maka peneliti memiliki beberapa saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri untuk lebih mengoptimalkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB melalui aplikasi SIMPATIK. Saran tersebut antara lain :

1. Lebih meningkatkan sosialisasi yang menyeluruh dan berkala. Dikarenakan SIMPATIK ini adalah aplikasi untuk mengajukan permohonan perizinan khususnya IMB dan aplikasi ini melibatkan masyarakat dalam proses permohonan maka perlu ditingkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat akan mengerti kegunaan SIMPATIK ini dan kualitas pelayanan semakin optimal. Dalam sosialisasi tersebut pihak dinas bisa bekerja sama dengan kelompok pemuda.
2. Pihak staf dinas hendaknya lebih menjelaskan pentingnya mengisi poling yang disediakan pihak dinas kepada pemohon yang sudah selesai mengurus perizinan. Upaya ini sederhana akan tetapi cukup membantu dinas dalam memperoleh kepercayaan terhadap masyarakat. Dengan lebih menjelaskan kepada masyarakat, harapannya masyarakat bisa mengisi poling tersebut dan memberikan dampak kepada kepercayaan masyarakat serta kinerja internal dinas itu sendiri.
3. Mengganti poling yang masih manual menjadi poling yang otomatis yang diprogram lebih menarik lagi. Dengan mengganti menjadi poling otomatis seharusnya bisa lebih efektif karena terkesan modern dan masyarakat akan bisa lebih tertarik mengisi poling setelah mendapat pelayanan dari pihak dinas.
4. Meningkatkan sistem keamanan di aplikasi SIMPATIK. Dengan meningkatkan sistem keamanan diharapkan kelak dalam proses permohonan perizinan bisa menuju konsep paperless sehingga kualitas pelayanan di DPMPTSP bisa meningkat. Berikut adalah beberapa saran yang peneliti bisa berikan kepada DPMPTSP.

Harapannya bisa memberikan masukan kepada dinas dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan sekaligus dapat lebih mengoptimalkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Kediri kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Al-Kasaesbeh, Harada, & Saraih. 2019. *E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study*. Malaysia: Universiti Malaysia Perlis.

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- digilib.unila.ac.id diakses 05/12/2019 pukul 20:05 WIB
- dpmpptsp.kedirikab.go.id diakses pada 04/12/2019 pukul 13:34 WIB
- Fajarwati, dkk. 2015. *Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Di Kabupaten Jombang*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, Bambang. 2013. *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Juniarso, Ridwan, dan Achmad Sodik, 2007, *Hukum Tata Ruang dalam konsepKebijakan otonomi Daerah*, Nuansa, Bandung
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Tahun 2001
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mindarti & Juniar. 2018. *INOVASI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations) Vol.3 (1): 19-27
- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi
- Novianti, Eva. 2018. *Strategi Desa Margopatut dalam pengembangan wisata Petung Ulung Adventure (PTA) di Desa Matgotatut Kecamatan Sawahan Kabupaten Nganjuk*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Oktariyanda, Trena Aktiva & Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya UNIVERSITY PRESS.
- Oktaviana, Lolita. 2018. *Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Osborne, David & Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha (Terjemahan Ramelan Abdul Rosyid)*, Jakarta: PPM
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Pasolong. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perangin angin, Loina (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo.
- Peraturan Bupati Kediri_Nomor 1 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri.
- Peraturan Bupati Kediri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri.
- Peraturan Kemenpan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- Philipus M. Hadjon 1993. *Pengantar Hukum Perizinan halaman 2*. Surabaya: Yurudika.
- R.D.H Koesomahatmaja. 1979. *Pengantar Ke Arah Sistem Pemerintah Daerah di Indonesia*. Bandung: Bina Cipta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan: Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rozali, Abdullah. 2003, *Pelaksanaan Otonomi Luas Dan Isu Fundamental Sebagai Suatu Alternatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saragih, Juli Panglima. 2003. *Desentralisasi Fiskal dan Keuangan Daerah dalam Otonomi*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- simpatik.kedirikab.go.id/ diakses pada 03/12/2019 pukul 19:34 WIB
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman, Nanang. 2017. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (Bpptpm) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Surabaya.tribunnews.com diakses 15/01/2020 pukul 23:51 WIB
- Syafriyani & Zaituna. 2018. *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations) Vol. 3 (1): 28-34
- Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Widodo, Nurjati. 2016. *Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- www.negarahukum.com diakses 03/12/2019 pukul 20:12 WIB