

## Analisis Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Buru

Aziz Tomia<sup>1</sup>, Tehubijuluw Zacharias<sup>2</sup>, Sri Listyarini<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Universitas Terbuka Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Kristen Indonesia Maluku

Email : [aziztomia@gmail.com](mailto:aziztomia@gmail.com)<sup>1</sup>, [tehubijuluwzacharias@yahoo.com](mailto:tehubijuluwzacharias@yahoo.com)<sup>2</sup>, [listyarini@ecampus.ut.ac.id](mailto:listyarini@ecampus.ut.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Buru. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kinerja pelayanan kantor DPMPTSP Kabupaten Buru dari aspek Tangible termasuk dalam tingkat sedang, aspek Reliability rendah, aspek responsivitas tinggi, aspek assurance termasuk sedang dan aspek Emphaty tinggi dan (2) Faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan adalah aturan, kesadaran, pendapatan dan sarana prasarana.

**Kata Kunci :** *Kinerja, Berwujud, Keandalan, Respon, Jaminan, Empati*

### Abstract

This study aims to analyze the performance and the factors that influence the implementation of one-stop integrated services in Buru Regency. The method used is descriptive qualitative. The validity of the data is done by using triangulation and member check methods. The results showed that (1) the service performance of the Buru Regency DPMPTSP office from the Tangible aspect was included in the medium level, the reliability aspect was low, the responsiveness aspect was high, the assurance aspect was moderate and the Empathy aspect was high and (2) the factors that influence service delivery are rules, awareness, income and infrastructure.

**Keywords:** *Performance, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

### PENDAHULUAN

Konsep good Governance muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan public menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi, pelayanan public sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua sector dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur – unsur dalam civil society memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan public. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan public dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai

penting oleh stake holders, yaitu pemerintah, warga dan sektor usaha. kedua pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur dalam good governance melakukan transaksi yang sangat intensif. ketiga, nilai – nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik ( Maryam: 2016).

Berdasarkan ketentuan pasal 10 Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pembagian urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren dan urusan pemerintahan umum. Kewenangan mengurus perizinan termasuk dalam urusan pemerintahan konkuren sehingga dalam pelaksanaannya sangat erat kaitannya antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Saat ini pemerintahan di seluruh dunia khususnya di Indonesia tengah menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut lebih efektif (Arrum, 2019:3)

Pelayanan publik yang baik dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan administrasi publik yang efektif akan dapat menghemat anggaran sehingga anggaran negara dapat dialokasikan untuk kebutuhan yang lebih taerkait langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan public yang berkualitas adalah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cermin kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraanya ( Harsono, 2019:3)

Kabupaten Buru sebagai bagian dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia juga termasuk Kabupaten yang sedang giat membangun. Oleh karenanya Pemerintah Kabupaten Buru giat dan gencar mengundang investor untuk datang dan menanamkan modalnya di Kabupaten Buru. Pemerintah Kabupaten Buru berusaha mempermudah birokrasi dan perizinan investasi di daerahnya, salah satunya adalah perizinan di bidang usaha. Usaha untuk mempermudah birokrasi dan perizinan investasi diwujudkan dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2016 tentang Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang diperkuat dengan Peraturan Bupati Nomor 93 tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pembentukan DPMPTSP ini sebagai komitmen Pemerintah Kabupaten Buru dalam perbaikan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perijinan. Tujuan utama pembentukan DPMPTSP adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Buru kepada masyarakatnya terutama dalam hal pelayanan perijinan, hal ini tercermin melalui visi DPMPTSP menjadi lembaga yang mampu menciptakan iklim usaha yang dinamis dan berdaya saing, mitra usaha bagi investor dan pelayanan prima.

Laporan Hasil Pemantauan Korschupah KPK 2020 dan Laporan Evaluasi Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Maluku memberikan gambaran dan korelasi dengan data dalam tabel diatas, dimana KPK memberikan nilai kuning (62,1 %) dan Ombusman 2,74 / C (cukup). Yang mencolok dari data tersebut bahwa DPMPTSP dalam tahun 2020 dijalankan tanpa menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik (nilai 0 / katagori F ) dan penggunaan system pelayanan publik dengan skor rendah dengan katagori D (prioritas pembinaan), data Ombudsman sejalan dengan data KPK dimana proses penilaian dalam segmen proses perizinan memiliki nilai terendah yakni 40,00% hal ini mengidentifikasi pelayanan yang kurang maksimal kepada masyarakat, sementara dalam sektor infrastruktur penggunaan teknologi informasi, DPMPTSP saat ini belum menerapkan dalam implementasi pelayanan perizinan online berbasis aplikasi.

Pada penelitian ini hasil observasi dilapangan, peneliti menemukan beberapa masalah di Dinas DPMPTSP Kabupaten Buru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain: Pertama, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Saat ini jumlah ASN pada DPMPTSP Kabupaten Buru adalah sebanyak 19 (Sembilan belas) dari jumlah tersebut yang melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat hanya 4 org ASN ditambah 8 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dengan jumlah rata – rata pengurus izin harian 20 – 30 pemohon perizinan maupun non perizinan, jumlah tersebut tentu sangat tidak sebanding sehingga membuat petugas sedikit lambat memberikan respon yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga ditemukan kadang terjadi antrian yang agak lama. Untuk melayani satu pemohon saja dibutuhkan 15 menit untuk konsultasi sampai pada proses penerimaan berkas.

Kedua, rendahnya pengetahuan petugas terkait dengan tugas dan fungsi PTSP. Dengan jumlah ASN yang minim penempatan petugas terutama pada petugas Front Office (FO) pada loket pelayanan yang melibatkan PTT dengan kualifikasi lulusan SMA/SMK memberikan dampak pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal, hal ini dipengaruhi oleh kompetensi masing – masing petugas FO yang belum mampu menguasai secara penuh tugas dan fungsi dalam pelayanan serta belum mampu memahami seluruh poin – point perizinan maupun non perizinan yang sering didiskusikan oleh pemohon. Kondisi ini terkadang melahirkan kebingungan pada pemohon karena tidak ada penjelasan secara detail terkait perizinan yang dibutuhkan sehingga pemohon kadang harus bolak balik dinas hanya untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Kondisi ini diperparah dengan adanya ego sektoral OPD teknis yang sudah ada dalam Surat Keputusan (SK) Bupati Buru untuk melaksanakan tugas dan berkantor di DPMPTSP tapi lebih sering melaksanakan tugas di OPD teknis masing – masing dan jika dibutuhkan baru staf tersebut datang ke DPMPTSP untuk melayani pemohon.

Ketiga, DPMPTSP belum menerapkan teknologi informasi dalam proses perizinan dan non perizinan. Dalam perkembangan industry 4.0 saat ini penggunaan teknologi informasi menjadi sebuah keharusan dalam pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi kenyataan dilapangan menunjukkan sampai saat ini proses menuju penggunaan aplikasi masih dalam proses perencanaan dan belum diimplementasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Buru. Saat ini proses pelayanan masih dilakukan secara manual atau tatap muka secara langsung, sehingga sebagian besar masyarakat yang melakukan pengurusan izin adalah pelaku usaha yang berdomisili di Kota Namlea, padahal jika kita lihat dilapangan kawasan kecamatan waeapo merupakan kawasan ekonomi maju selain kota namlea yang juga memiliki banyak pelaku usaha akan tetapi sebagian besar pelaku usaha tanpa memiliki dokumen perizinan, hal ini disebabkan oleh akses dan jarak yang jauh dari kota Namlea.

Keempat, komunikasi yang kurang efektif antara petugas DPMTSP dengan pemohon. Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan soal ketidakjelasan informasi yang diberikan petugas dan layanan call center yang tidak maksimal dalam berinteraksi dengan pemohon, sehingga kadang masyarakat merasa lebih merasa lebih jelas saat harus berhadapan secara langsung dengan petugas. Selain itu, ada beberapa perizinan yang diharuskan melakukan survei langsung ke lapangan misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), namun komunikasi antara petugas DPMPTSP dengan OPD teknis selaku penganggungjawab yang melaksanakan survei kurang baik sehingga menimbulkan ketidakjelasan waktu kapan petugas akan kelapangan.

Kelima, masih ada beberapa Tim Teknis yang tidak berkantor di DPMPTSP. Sesuai SK Bupati seharusnya seluruh OPD teknis yang terkait dengan proses perizinan wajib untuk menugaskan 1 (satu) orang staf untuk selaku petugas teknis dan berkantor di DPMPTSP setiap hari, akan tetapi nyatanya sebagian besar petugas teknis tersebut tidak melaksanakan tugas dan berkantor di DPMPTSP sehingga koordinasi dan komunikasi pada loket layanan mengalami kendala saat pemohon harus mendapat

penjelasan teknis tentang proses perizinan yang diajukan. Keenam, proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang. Rata-rata perizinan dijanjikan akan selesai selama 3 - 5 hari kerja, namun pada kenyataannya banyak perizinan yang masih belum selesai sesuai waktu yang ditetapkan, bahkan molor (delay) hingga sebulan. Alasannya, karena berkas masih tertahan dan belum mendapatkan persetujuan dari dinas terkait sehingga proses perizinan menjadi sangat lambat tidak seperti yang dijanjikan sebelumnya.

Persoalan utama pelayanan perijinan selama ini yang dirasakan oleh masyarakat adalah kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru yang menguasai teknologi informasi sangat kurang bahkan kalau boleh dikatakan hampir tidak ada sama sekali sehingga sangat mengganggu kinerja pelayanan kepada masyarakat, maka tidak jarang terjadi penumpukan di beberapa loket antrian. Untuk melayani satu pemohon saja dibutuhkan waktu sekitar 10 -15 menit untuk konsultasi. Selain itu, tidak tentunya waktu dalam penyelesaian perijinan, biaya yang sangat besar, birokrasi yang berbelit-belit sehingga masyarakat tidak mengetahui secara pasti harus kemana dan bagaimana cara memperoleh ijin. Semua hal itu akan coba dihapuskan dengan adanya pembentukan DPMPPTSP. Karena sebagai satu unit pelayanan terpadu, DPMPPTSP menyediakan berbagai pelayanan perijinan dengan waktu, biaya, dan prosedur yang jelas berdasarkan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Buru.

## **METODE**

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sifat-sifat atau perilaku individual, keadaan dan gejala dari objek yang akan diteliti (Zacharias T. W., 2019). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Desain ini dipilih karena peneliti menggunakan penyajian data secara non statistik. Dalam penelitian ini akan dilakukan penyajian data-data terkait implementasi kebijakan perlindungan perempuan dan anak secara rasional, empiris dan sistematis yang telah diperoleh melalui kegiatan wawancara secara mendalam dan observasi partisipan yang dikumpulkan secara spesifik dari informan untuk kemudian dianalisis sehingga dapat memperoleh gambaran tentang implementasi Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Buru.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Manajemen Pelayanan Dan Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan**

Sesuai dengan permasalahan pokok dalam penelitian adalah Analisis Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Buru. Selanjutnya pengukuran penerapan pelayanan dan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buru dilakukan dengan menyebarkan kuesioner 22 orang reponden yang diikuti dengan wawancara. Hasil penilaian tingkat kinerja manajemen pelayanan dan prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP didasarkan pada 5 (lima) indikator yang meliputi dimensi tangible (berwujud), reability (kehandalan), responsiviness (respon), assurance (jaminan) dan emphaty (empati) selanjutnya dilakukan analisis factor – factor yang mempengaruhi tingkat kinerja sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan A. S. Moenir (2008:88-119) yang menyatakan ada 4 faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yakni faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor

kemampuan dan ketrampilan serta faktor sarana dan prasarana.

Untuk dimensi tangible (berwujud), dapat diukur dengan indikator penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kinerja kantor pelayanan terpadu dan perijinan Kabupaten Buru dari aspek Tangible (berwujud) termasuk dalam tingkat sedang. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa seluruh pegawai DPMPTSP selalu masuk dan tepat waktu yakni 07.45 WIT dan pulang setelah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selesai dilaksanakan pada pukul 14.30 WIT bahkan proses pelayanan masih diberikan kepada masyarakat sampai dengan pukul 15.00 WIT khususnya kepada pelaku usaha yang membutuhkan surat – surat perizinan mendesak dengan tetap melalui prosedur dan syarat – syarat yang berlaku sesuai ketentuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi tangible berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Dimensi reliability (kehandalan) diukur dengan indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kinerja kantor pelayanan terpadu dan perijinan Buru dari aspek Reliability (kehandalan) termasuk dalam tingkat rendah. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa sesungguhnya DPMPTSP sudah memiliki Standar Pelayanan yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Nomor 14 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buru dan Kode etik pelayanan yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan, akan tetapi selain kompetensi petugas yang sebagian besar hanya taman SMA juga karena petugas yang tidak membaca SP dan aturan dalam perizinan secara utuh sehingga terkadang mengganggu proses perizinan karena harus membuka aturan – aturan tersebut baik terkait dengan syarat, biaya maupun waktu yang dibutuhkan sampai izin ditandatangani. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianto dan Yahya (2018) yang menyimpulkan bahwa dimensi reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pengguna Trans Mamminasata yang disebabkan oleh jadwal ketepatan waktu keberangkatan bus Trans Mamminasata yang tidak jelas.

Dimensi responsivitas (respon/ketanggapan) diukur dengan indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Kinerja kantor pelayanan terpadu dan perijinan Kabupaten Buru dari aspek responsivitas (respon/ketanggapan) termasuk dalam tingkat tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardani, dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa variabel perilaku kerja dan sifat pribadi sebagai indikator pengukuran pada dimensi responsiveness tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Malang”.

Dimensi assurance (jaminan) diukur dengan indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Kinerja kantor pelayanan terpadu dan perijinan Kabupaten Buru dari aspek assurance termasuk dalam tingkat

sedang. Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Buru ternyata masih menemukan permasalahan dimana DPMPTS masih harus meminta rekomendasi dan pendamping dari SKPD terkait untuk beberapa jenis perizinan tertentu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi assurance berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Dimensi Empathy (empati) diukur dengan indikator mendahulukan kepentingan pemohonan /pelanggan, petugas melayani dengan ramah dan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan). Hasil observasi lapangan menunjukkan dalam setiap apel pagi dan rapat – rapat staf, dan diskusi lepas, pejabat esalon 3 dan 4 selalu mengingatkan kewajiban seluruh ASN yang bertugas di DPMPTSP untuk menanamkan sifat empathy kepada pengguna layanan sebagai bagian dari kewajiban ASN dalam meningkatkan public trust sehingga outcome dalam pelayanan perizinan bisa tercapai sesuai RPJMD yang ditetapkan. kinerja kantor pelayanan terpadu dan perijinan Kabupaten Buru dari aspek Empathy ( empati ) termasuk dalam tingkat tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianto dan Yahya (2018) yang menyimpulkan bahwa dimensi empathy berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta. Ada beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buru dalam menurut A. S. Moenir (2008:88-119) yakni aturan, kesadaran, pendapatan dan sarana prasarana.

### **Faktor Pendukung Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Buru**

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa secara keseluruhan faktor personal (sumber daya manusia dan perilaku) serta faktor situasional (sarana dan prasarana) tidak mendukung kualitas

pelayanan DPMPTSP Kabupaten Buru. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya upaya peningkatan terhadap kondisi SDM dan sarana prasarana serta perbaikan perilaku masyarakat agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sikap tanggung jawab yang harus dimiliki setiap pemberi pelayan publik baik dalam memberikan pelayanan ataupun ketika menanggapi keluhan dari masyarakat. Ketrampilan dan kecekatan pegawai DPMPTSP Kabupaten Buru dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat dari kemampuan pegawai menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Adanya komitmen dari seluruh pegawai DPMPTSP Kabupaten Buru untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat mengakibatkan setiap pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Fenomena tersebut sesuai dengan Sianipar (2000) yang menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggung jawab apabila pegawai bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan / permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal. Juga sejalan dengan penelitian Pratiwi, dkk (2020) bahwa pelaksanaan dalam pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan/meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien apabila terdapat pegawai yang berkualitas juga di dalamnya. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang baik, maka ditunjang/ditopang oleh tingkat pendidikan, keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai secara otomatis akan berdampak positif dalam memberikan pelayanan kepada publik. Demikian pula dikemukakan oleh Rahmadany (2020) bahwa pelayanan publik dapat dinilai berhasil apabila perlengkapan, pegawai, dan sarana yang memadai. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tanggap di mana ditunjang dengan pelayanan yang diberikan secara sopan dan dapat dipercaya. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Pelayanan diantaranya juga akan melibatkan aparatur pemerintahan yang terjun secara langsung dan melakukan kebijakan yang turut dengan serius dan komitmen membentuk penyempurnaan bagi pelayanan.

Pentingnya sarana dan prasarana dalam upaya mendukung kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Buru, sejalan dengan pendapat Haida, dkk (2022) bahwa salah satu faktor pendukung pelayanan yang baik dalam proses pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah adalah ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket) yang tertata rapi dan terstruktur. Sarana dan prasarana yang memadai akan dapat berguna dan berfungsi seba-gaimana mestinya jika penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan ketrampilan yang handal dalam memanfaatkannya. Juga berkesesuaian dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan disimpulkan beberapa hal sebagai berikut : Implementasi Manajemen Pelayanan dan prosedur penyelenggaraan pelayanan terlihat dari : a. Kinerja kantor DPMPTSP Kabupaten Buru dari aspek Tangible (berwujud) termasuk dalam tingkat sedang. b. Kinerja kantor DPMPTSP Kabupaten Buru dari aspek Realibility (kehandalan) termasuk dalam tingkat rendah. c. Kinerja kantor DPMPTSP Kabupaten Buru dari aspek responsivitas (respon/ketanggapan) termasuk dalam tingkat tinggi. d. Kinerja kantor DPMPTSP Kabupaten Buru dari aspek assurance termasuk dalam tingkat sedang. e. Kinerja kantor DPMPTSP Kabupaten Buru dari aspek Emphaty (empati) termasuk

dalam tingkat tinggi. Faktor personal (sumber daya manusia dan perilaku) serta faktor situasional (sarana dan prasarana) tidak mendukung kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Buru. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya upaya peningkatan terhadap kondisi SDM dan sarana prasarana serta perbaikan perilaku masyarakat agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Buru agar memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara sinergi dan berupaya memperbaiki secara terus menerus dan berkelanjutan karena terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, G.A, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT.BPR HOKI Di Kabupaten Tabanan. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5 (2014) : 257-275. ISSN : 2337-3067.
- Dewi, K, dkk. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna PBJK Kesehatan Di Kota Singaraja. Bisma: Jurnal Manajemen, Vol. 5 No. 2, Oktober 2019 P-ISSN: 2476-8782
- Dewi, S.C.S. 2020. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Posyandu Balita Sambiloto A Mantrijeron Yogyakarta. VISIKES (Vol. 19 No.1) April 2020. <https://publikasi.dinus.ac.id>.
- Moenir, H. A. S, (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Sukma, H., Utomo, H. 2020. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang. Among Makarti Vol.13 No.25, Juli 2020
- Wardani, dkk. 2018. Pengaruh Dimensi Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Pemanfaatan Tata Ruang Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Malang. Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Vol. 03 No. 1 Tahun 2018
- Yulianto, H, Yahya, S.D. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. Seminar Nasional dan Call for Paper: Manajemen, Akuntansi dan Perbankan, 2018.
- Zacharias, T. W. (2019). Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.