

Optimalisasi Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

¹Sabrina Putri Sujatmiko, Nanan Sujana, Refly Badar

¹Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; 1901010017@students.unis.ac.id

Received: November 17, 2022; In Revised: December 26, 2022; Accepted: February 27, 2023

Abstract

This research contains that public services still have many deficiencies and important problems that still occur in the process of providing public services. In this case, there are still a few agencies that are required to provide services with standard operating procedures, and there is clarity. There are still several responsible agencies and service providers that do not yet have SOPs (Standard Operating Procedures) in the form of clear procedures for providing services. So that service delivery is still not effective and efficient and can be detrimental to the time of people who are accessing services. This study uses the theory of Parasuraman, Zheitaml and Berry (2013), suggesting that there are five principles that must be considered for the implementation of public services, which include: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study used a descriptive qualitative method which is a qualitative method that refers to data collection in the form of observation, interviews, documentation and researchers acting as observers. So that overall the optimization of DPMPTSP licensing services in an effort to improve public services has been carried out quite well but needs to be optimized.

Keywords: Optimization, DPMPTSP Licensing Services, Public service malls

Pendahuluan

Era globalisasi yang penuh tantangan dan daya saing, dalam upaya mewujudkan tujuan negara sebagaimana diamanatkan dalam alinea ke-empat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa,” maka pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik bagi seluruh rakyat. (Wicaksana dan Rachman, 2018). Dengan dasar tersebut, maka proses pelaksanaan tugas pemerintah memiliki wewenang dalam bidang pengaturan yang berbentuk ketetapan, sesuai dengan sifat ketetapan yaitu konkrit, individual dan final maka ketetapan merupakan ujung tombak instrument hukum pada penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu wujud dari ketetapan adalah perizinan (Turang, 2019). Pelayanan publik di Indonesia masih rendah dalam aspek tingkat kebijakan maupun implementasinya. Terdapat kecenderungan para birokrat yang menyelenggarakan pelayanan publik menyalahgunakan kekuasaannya dan muncul hubungan patron klien di dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Saggaf et al., 2018) dalam (Ristiani, 2020).

Salah satu sektor pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah layanan publik di bidang perizinan (Suhartoyo, 2019). Persoalan yang masih menggejala saat ini, bahwa layanan publik di bidang perizinan masih belum optimal antara lain karena terbentur dengan permainan pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa oknum (Mukrimaa et al., 2016). Akibatnya pelayanan publik menjadi sangat kompleks, melalui prosedur yang sangat panjang, dan penuh

dengan berbagai pungutan liar/pungli (Oktariyanda et al., 2013). Maka perlu dilakukan adanya pengoptimalan kualitas didalamnya, Optimalisasi ialah suatu tindakan meningkatkan atau mengoptimalkan. Dimana untuk hal tersebut diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subjek dan objek pendapatan. (Ii dan Pustaka, 2017).

Perlu dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan publik karena itu dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan nama instansi pemerintahan. pelayanan memiliki tiga makna yaitu) cara melayani, 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Fabiana Meijon Fadul, 2019). Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. (Resources, 2016). Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu, standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Saat ini pemerintah terus melakukan pengembangan didalam pelayannya salah satunya yaitu adanya Mal Pelayanan Publik di bentuk bertujuan agar memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. (Umam dan Adianto, 2020) dan juga adanya pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik (Mustafa, 2012). Dengan demikian badan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan serta pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi dan keamanan. pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk 33 perizinan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan perizinan DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Tangerang Selatan, beberapa layanan telah memiliki standar evaluasi dan pelaksanaan fungsi yang tepat dalam mengelola aktivitas pelayanan publik secara profesional. Namun dalam sistem, proses dan kinerja yang dilakukan oleh instansi pemerintahan terkait, tidak berjalan optimal pada aspek normatif yaitu kegiatan rutinitas pelayanan informasi pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan tidak berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku, Akibatnya masyarakat tidak paham dengan prosedur dan syarat pelayanan yang ada. Dan penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Perizinan DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang mana bertujuan untuk mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, ahli-ahli mengubah menjadi entitas kualitatif (Mulyana, 2010). Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual (Sugiyono, 2019). Dengan menggunakan purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek Bogdan & Biklen (1982).

Hasil dan Pembahasan

DPMPTSP merupakan salah satu bentuk urusan yang dapat diurus oleh daerah yang menyebabkan setiap daerah membuat peraturan tersendiri. Tahun 2009 terbit Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang terilhami dari UU No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 inilah yang kemudian mengharuskan semua pemerintah daerah membentuk sebuah badan yang khusus melayani perizinan dengan sistem pelayanan satu pintu. Akan tetapi jauh sebelum Perpres No. 27 tahun 2009 ini muncul, pemerintah kota Tangerang Selatan telah membuat gebrakan di bidang pelayanan publik. Untuk memberikan pelayanan baik maka perlu dilakukan bahwa seluruh anggota atau staff MPP sangat menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) saat bertemu dengan masyarakat yang menggunakan layanan atau pemohon. Selain menerapkan 5S dan menyampaikan informasi dengan jelas serta jujur kepada para pemohon, Mal Pelayanan Publik memiliki standar operational prosedur (SOP) saat melakukan pelayanan perizinan, Dimana SOP ini sudah ditetapkan secara resmi oleh Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Nomor: 188.4/Kep.164-Renbang/2021.

Proses pelaksanaan pelayanan DPMPTSP Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah mengikuti SOP yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah Kota Tangerang Selatan, untuk lebih jelas berikut diagram alur pelayanan di MPP .

Gambar 1

Diagram Alur Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan



Sumber: Dokumen DPMPTSP, 2023

Dari pemaparan informan di atas mengenai Proses Pelaksanaan Pelayanan Perizinan DPMPTSP Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, para pegawai MPP selalu menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), menjalankan dan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Optimalisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dengan fasilitas yang dimiliki dalam pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah sangat lengkap. lengkap ada bukti langsung dan sangat mengerti kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan atau pemohon dilihat juga pada cara pegawai MPP menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dengan cara menerapkan SOP yang berlaku dan selalu berusaha bekerja cepat tanggap jika terdapat pengaduan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk teori kualitas pelayanan poin 4 yaitu *Assurance* (Jaminan), Pegawai MPP sudah sangat mengoptimalkan pelayanan perizinan DPMPTSP dengan cara terus membuat ide atau gagasan baru yang

mengikuti zaman serta bekerja dengan baik, tepat waktu dan selalu menjalankan SOP.

Kendala dan Solusi Dalam Optimalisasi Pelayanan Perizinan DPMPTSP Di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Ketika Perizinan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik memiliki prosedur pelaksanaan yang jelas tentang penyelenggaraan perizinan. Mal Pelayanan Publik banyak melakukan program-program dalam memaksimalkan kerja Mal Pelayanan Publik untuk membuat ekonomi masyarakat Kota Tangerang Selatan semakin baik. Untuk bisa mengurai kerumitan dalam proses pemberian izin, keterbukaan menjadi hal yang sangat diperlukan. Keterbukaan di sini harus dipandang secara luas, yaitu baik keterbukaan berkait dengan informasi prosedur perolehan izin yang disampaikan kepada masyarakat, maupun keterbukaan dari para birokrat untuk menerima masukan, kritik, saran demi terbangunnya sebuah system pemberian perizinan yang baik dan tidak merugikan masyarakat.

Sebelum adanya sistem perizinan online DPMPTSP melakukan segala proses perizinan secara manual dan memakan waktu yang cukup lama kekhawatiran adanya pemungutan liar kemungkinan bisa terjadi. Jumlah investor yang berinvestasi tidak semeningkat sekarang kemudahan-kemudahan semakin diperlihatkan seiring perkembangan waktu walaupun masih banyak kendala dan kekurangan dalam penerapannya. Namun perlu dilihat juga bahwa pegawai MPP berusaha memaksimalkan segala informasi mengenai pelayanan DPMPTSP tersampaikan dan mudah di pahami oleh masyarakat atau pemohon, salah satu cara yang dilakukan dengan memperbanyak informasi pelayanan berbentuk poster serta melakukan sosialisasi secara massif baik online maupun offline.

Maka dapat disimpulkan bahwa dapat di simpulkan bahwa kendala dan solusi dalam optimalisasi pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan yaitu dari segi kendala pelayanan DPMPTSP masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi proses pelaksanaan perizinan DPMPTSP yang sudah mulai berbasis online, jaringan internet yang tiba-tiba terputus, dan masih ada beberapa oknum pegawai MPP belum melek terhadap teknologi. Kemudian solusi yang diberikan oleh pegawai MPP yaitu mereka memperbanyak informasi pelayanan berbentuk poster serta melakukan sosialisasi secara massif baik online maupun offline.

Proses Pelaksanaan Pelayanan Perizinan DPMPTSP Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Pada penelitian ini, prinsip *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu saat menjalankan proses Pelaksanaan Pelayanan Perizinan DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, para pegawai MPP selalu menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), menjalankan dan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Kemudian pada prinsip *Reliability* (Keandalan), Keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Selain itu menerapkan 2 prinsip tersebut, para pegawai MPP juga menerapkan prinsip teori kualitas pelayanan *Assurance* (Jaminan), prinsip *Assurance* (Jaminan), Kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, ketrampilan dalam memberikan keamanan pada jasa yang ditawarkan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa pegawai MPP menerapkan 5S dan menyampaikan informasi dengan jelas serta jujur kepada para pemohon, lalu Mal Pelayanan Publik memiliki standar operational prosedur (SOP) saat melakukan pelayanan perizinan, Dimana SOP ini sudah ditetapkan secara resmi oleh Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Nomor: 188.4/Kep.164-Rembang/202.

Optimalisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data peneliti akan mencoba mendeskripsikan melalui 5 prinsip di antara nya Tangibles (Bukti Langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati)

Tangibles (Bukti Langsung) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Pengoptimalisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan dalam prinsip Tangibles ini yaitu fasilitas yang disediakan oleh MPP Kota Tangerang Selatan sudah sangat optimal, lengkap dan memenuhi kebutuhan pemohon nya. Fasilitas yang tersedia di MPP Kota Tangerang Selatan yaitu adanya Fisik perkantoran, Ruang tunggu, Loker pelayanan, Tempat ibadah, Tempat bermain, Tempat/ruang baca, Ruang konsultasi, Ruang pengaduan, Mushola, Ruang laktasi, Loker difabel, Kamar mandi difabel.

Reliability (Keandalan) meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time). Pengoptimalisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan dalam prinsip Reliability ini yaitu selalu berpedoman terhadap SOP untuk menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu dan langsung cepat tanggap jika menerima keluhan dari pemohon yang menggunakan jasa pelayanan publik terkait masalah proses perizinan DPMPTSP.

Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Pengoptimalisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan dalam prinsip Responsiveness ini yaitu para pegawai MPP diwajibkan menjalankan pelatihan terlebih dahulu selama waktu yang telah ditentukan dengan tujuan supaya para pegawai nya bisa memberi informasi dan pelayanan terbaik

Assurance (Jaminan) merupakan kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, ketrampilan dalam memberikan keamanan pada jasa yang ditawarkan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Pengoptimalisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan dalam prinsip Assurance ini yaitu perusahaan MPP memiliki SOP dan visi misi perusahaan yang jelas mengikuti peraturan pemerintah, kemudian dalam hal merumuskan dan mengimplementasi visi misi, pegawai MPP melakukan pertemuan yang sudah di agendakan setelah itu melakukan sosialisasi secara massif yang bersifat formal dan informal, selain itu Pegawai MPP sudah sangat mengoptimalkan pelayanan perizinan DPMPTSP dengan cara terus membuat ide atau gagasan baru yang mengikuti zaman serta bekerja dengan baik, tepat waktu dan selalu menjalankan SOP.

MINISTRATE

Empathy (Empati) merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual yang diberikan instansi kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi instansi terkait dan kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Pengoptimalisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan dalam prinsip Empathy ini yaitu dengan mengadakan kegiatan OSS mengundang masyarakat ke kantor MPP untuk membina hubungan baik.

Sehingga dapat di simpulkan bahwa pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan sudah berjalan baik namun belum mencapai target 0,6% dilihat dari data pemohon tahun 2022 & 2023, dimana pemohon di tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 0,53%, berikut data pendukung nya :

Tabel 1

Pemohon DPMPTSP Di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 & 2023

No	Bulan	Jumlah Pemohon 2022	Jumlah Pemohon 2023	Kenaikan Persentase (%)	Target kenaikan (%)	STATUS TARGET
1.	Januari	339 Pemohon	558 Pemohon	0,64%	0,60%	TERCAPAI
2.	Febuari	327 Pemohon	443 Pemohon	0,35%	0,60%	TIDAK TERCAPAI
3.	Maret	441 Pemohon	641 Pemohon	0,45%	0,60%	TIDAK TERCAPAI
4.	April	221 Pemohon	480 Pemohon	1,17%	0,60%	TERCAPAI
5.	Mei	403 Pemohon	433 Pemohon	0,07%	0,60%	TIDAK TERCAPAI
6.	Juni	363 Pemohon	548 Pemohon	0,50%	0,60%	TIDAK TERCAPAI
7.	Juli	224 Pemohon	342 Pemohon	0,52%	0,60%	TIDAK TERCAPAI
8.	Agustus	440 Pemohon	-		0,60%	
9.	September	413 Pemohon	-		0,60%	
10.	Oktober	388 Pemohon	-		0,60%	
11.	November	384 Pemohon	-		0,60%	
12.	Desember	350 Pemohon	-		0,60%	
Rata-Rata				0,53%	0,60%	TIDAK TERCAPAI

Sumber: Dokumen DPMPTSP, 2023

DPMPTSP di Mal pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 0,53% di periode Januari – July 2023, namun kenaikan tersebut belum mencapai target yang sudah di tetapkan oleh MPP Kota Tangerang Selatan, dimana MPP mempunyai target kenaikan 0,6% untuk pemohon pelayanan DPMPTSP di tahun 2023.

MINISTRATE

Tabel 2

Jenis Pelayanan Pemohon DPMPTSP Di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan
Bulan Mei - Juli Tahun 2023

No	Bulan	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Mei	1. KRK (Keterangan Rencana Kota) : 200 2. Izin Praktik Profesi : 150 3. Izin Penggunaan Petak Makam : 50 4. Pendidikan Dasar Swasta : 10 5. Pendidikan Usia Dini : 5 6. Rekomendasi Penerangan Jalan Umum : 5 7. Kartu Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha : 13	433 Pemohon
2.	Juni	1. Izin Penyelenggara Reklame : 25 2. KRK (Keterangan Rencana Kota) : 300 3. Izin Reklame Non Permanen : 8 4. Izin Penggunaan Petak Makam : 60 5. Izin Praktik Profesi : 22 6. Pencabutan Surat Izin Praktik : 4 7. Pendidikan Dasar Swasta : 129	548 Pemohon
3.	Juli	1. KRK (Keterangan Rencana Kota) : 207 2. Izin Praktik Profesi : 50 3. Izin Penyelenggara Reklame : 25 4. Pengesahan Dokumen Perencanaan Perumahan : 21 5. Surat Keterangan Zona Menara Telekomunikasi : 39	342mohon

Sumber: Dokumen DPMPTSP, 2023

Kendala dan Solusi Dalam Optimalisasi Pelayanan Perizinan DPMPTSP Di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Kendala dan solusi dalam optimalisasi pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik kota Tangerang Selatan yang berkaitan dengan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2013), antara lain:

Reliability (Keandalan). Kendala dan solusi dalam optimalisasi pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik kota Tangerang Selatan yaitu meminimalisir kesalahan dalam melakukan pelayanan dengan cara persyaratan harus sesuai apa yang diminta, sehingga tidak menghambat jalannya proses perizinan. Selain itu dengan memperbanyak informasi mengenai pelayanan DPMPTSP berbentuk poster di sekitar kantor pelayanan dan terus melakukan sosialisasi tentang DPMPTSP secara online maupun offline.

Responsiveness (Daya Tanggap), Kendala dan solusi dalam optimalisasi pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik kota Tangerang Selatan yaitu untuk prosedur persyaratannya tidak tercantum, selain itu dalam proses pembuatan perizinan DPMPTSP di temukan beberapa kendala mengenai waktu yang dibutuhkan begitu lama bisa lebih dari 14 hari di karenakan faktor - faktor tertentu sehingga membuat masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut merasa kurang efektif dengan waktu tunggu yang begitu lama serta internet yang suka tiba - tiba mati, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan optimal. sehingga cara MPP untuk menghadapi setiap keluhan yang muncul dan untuk meminimalisir tingkat kesalahan pelayanan perizinan DPMPTSP selalu berpedoman dan menerapkan SOP.

Empathy (Empati), kendala dan solusi dalam optimalisasi pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik kota Tangerang Selatan yaitu setiap petugas yang melayani masyarakat selalu bersikap sopan dan santun seperti yang sudah di ajarkan cara menghadapi masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan secara keseluruhan optimalisasi pelayanan perizinan DPMPTSP dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik karena berdasarkan data pemohon pelayanan perizinan di tahun 2022 ke 2023 mengalami kenaikan sebesar 0,53% di tahun 2023 namun hal tersebut belum mencapai target karena Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan memiliki target 0,6% untuk meningkatkan pelayanan perizinan DPMPTSP sehingga optimalisasi harus ditingkatkan. Dilihat dari sisi Tangibles mencakup segala hal yang dapat mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan secara fisik sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan pemohon, seperti fasilitas, peralatan, penampilan staf, dan sarana pendukung lainnya seperti fasilitas кафeteria, ruang khusus konsultasi, ruang disabilitas. Dilihat dari sisi keandalan para petugas sudah memiliki kemampuan untuk melayani para pemohon dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku. Para petugas merespon dengan baik atas keluhan para pemohon ketika menemui hambatan dalam proses perizinan yang mereka sedang urus, tetapi masih adanya hambatan dalam melakukan pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik kota Tangerang Selatan yaitu cara MPP untuk menghadapi setiap keluhan yang muncul dan untuk meminimalisir tingkat kesalahan pelayanan perizinan DPMPTSP selalu berpedoman dan menerapkan SOP. pegawai MPP selalu berkoordinasi yang lebih aktif dari pemohon dan petugas loket selalu menginformasikan persyaratan harus sesuai apa yang diminta. Dari sisi jaminan yaitu pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal pelayanan publik Kota Tangerang Selatan pada prinsip *Assurance* ini MPP memiliki SOP dan visi misi perusahaan yang jelas mengikuti peraturan pemerintah, kemudian dalam hal merumuskan dan mengimplementasi visi misi, selain itu Pegawai MPP sudah sangat mengoptimalkan pelayanan perizinan DPMPTSP dengan

cara terus membuat ide atau gagasan baru yang mengikuti zaman serta bekerja dengan baik, tepat waktu dan selalu menjalankan SOP. Dan dari sisi empati para petugas layanan membantu kepada Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan perizinan sebab masih banyak pemohon yang belum mengetahui tentang persyaratan yang seharusnya mereka bawa.

Reerensi

- Daryanto., Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fadul, F.M. (2019). *Aksiologi Spiritualitas Dalam Konseling*, 3(1), 114-127
- Mustafa, D. (2012). Potret Pelayanan Perizinan pada Era Otonomi Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(1).
- Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). Pelayanan Izin Menendirikan Bangunan (IMB) Dalam Menmcapai Kualitas Pelayanan Pelayanan Publik yang Optimal. *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 16(4).
- Oktaviani, D. (2018). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Mahasiswa. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN METRO*.
- Respati, A.N. (2010). *Pengaruh Penggunaan Pasta Labu Kuning (Cucurbita Moschata) Untuk Substitusi Tepung Terigu Dengan Penambahan Tepung Angkak Dalam Pembuatan Mie Kering*. Skripsi. Fakultas Pertanian Universitas Sebeleas Maret Surakarta.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan* (Apri Nuryanto (ed.); 3rd ed.). ALFABETA.
- Suhartoyo. (2019). 5074-15368-1-Sm. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Pemberantasan Pungutan Liar Di Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Turang, Y.Y. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Bontang. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 9–15.
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165.
- Wicaksana, A., Rachman, T. (2018). Efektivitas Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Kemiskinan di Desa Laut Dendang Kecamatan Percut Sei Yuan Kabupaten Deli Serdang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11).
- Yuniar, K.A. (2017). *Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektifitas Amil Zakat terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung*. UIN SATU Tulungagung.