

Pengaruh Kebijakan Perzela Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan

Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah

UIN Sunan Ampel Surabaya

hizbullahubaid24@gmail.com

Abstract: The purpose of this study was to determine the implementation of the Lamongan Regency DPMPTSP electronic licensing policy (PERZELA) according to the community, to determine the level of online licensing service quality at the Lamongan Regency DPMPTSP, and to analyze the influence of the Lamongan electronic licensing policy on the quality of electronic licensing services at the Lamongan Regency DPMPTSP. The research method used in this thesis is a mix of qualitative and quantitative methods, using descriptive statistical analysis techniques, inferential statistics, and qualitative descriptive. The results of this study are: First, the community assesses the average score for variable X, namely the implementation of the Perzela Policy, which is 4.1 out of the highest total score of 5.0, which means that the community quite believes that Perzela has gone well. Second, the level of service quality of DPMPTSP, especially in terms of online licensing according to the community, the average score for variable Y, namely the implementation of the Perzela Policy is 4.0 out of the highest total score of 5.0, which means that the community considers that the level of online licensing service quality for DPMPTSP Lamongan Regency is at the level of high quality. Third, there is a positive influence between Perzela Policy on Online Licensing Service Quality, but with a low level of relationship or influence, where the influence of Perzela Policy (X) on Online Licensing Service Quality (Y) is 6.5% while 93.5% service quality is influenced by variables others not investigated.

Keywords: DPMPTSP Lamongan, Policy, Licensing Service, PERZELA

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan perizinan elektronik (PERZELA) DPMPTSP Kabupaten Lamongan menurut masyarakat, untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, dan untuk menganalisis pengaruh kebijakan perizinan elektronik Kabupaten Lamongan terhadap kualitas pelayanan perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Metode penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah perpaduan antara metode kualitatif dan kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, statistik inferensial, dan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah: Pertama, masyarakat menilai rata-rata skor untuk variabel X yaitu implementasi Kebijakan Perzela adalah 4,1 dari total skor tertinggi 5,0 yang berarti masyarakat cukup percaya bahwa Perzela sudah berjalan dengan baik. Kedua, tingkat kualitas pelayanan DPMPTSP khususnya

dalam hal perizinan online menurut masyarakat, skor rata-rata untuk variabel Y yaitu implementasi Kebijakan Perzela sebesar 4,0 dari total skor tertinggi 5,0 yang berarti masyarakat menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan berada pada tingkat berkualitas. Ketiga, terdapat pengaruh positif antara Kebijakan Perzela terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online, namun dengan tingkat hubungan atau pengaruh yang rendah, dimana pengaruh Kebijakan Perzela (X) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online (Y) adalah sebesar 6,5% sedangkan 93,5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

Kata Kunci:DPMPTSP Lamongan,Kebijakan, Pelayanan Perizinan, PERZELA

PENDAHULUAN

Berbagai fenomena muncul di Indonesia, yang mana fenomena tersebut menggambarkan kualitas pelayanan publik yang selama ini begitu buruk dan tidak memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat sudah kian lama mengeluhkan kualitas pelayanan publik yang jauh dari harapan. Berbagai lembaga pelayanan, sudah sering masuk dalam laporan masyarakat, hal itu tercermin dari banyaknya surat kabar maupun media elektronik seperti radio, televisi, online dan lain lain yang meliput atau memberitakan tentang laporan ketidakpuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Dan dari media-media tersebut lah bisa kita fahami bahwasanya masih banyak terdapat masalah terkait keluhan ketidakpuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Karena dari pelayanan publik itulah seharusnya akan lahir suatu peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan yang meningkat dan diterima oleh masyarakat¹.

Dalam kehidupan politik dan bernegara, erat kaitannya dengan segala hal yang berhubungan dengan pemerintah, seperti halnya birokrasi dan pelayanan publik. Birokrasi yang biasa juga dimengerti sebagai pemerintah, adalah aktor utama dalam segala bentuk pengambilan kebijakan, penentuan strategi administrasi negara dan semua hal yang ditujukan untuk mencapai tujuan negara. Tingginya peran birokrasi dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat dan pengaturan tata negara berbanding lurus dengan tuntutan kepuasan masyarakat terhadap

¹ Ihsanuddin, *Kualitas Pelayanan Publik Pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir*, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No.2, 2014, artikel 9, 92

efektivitas dan kualitas birokrasi itu sendiri. Birokrasi seolah harus selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, tidak dengan berorientasi pada kekuasaan, karena manajemen pemerintahan menjadi hal terpenting yang bisa menentukan kualitas pelayanan publik serta kepuasan dan kesejahteraan masyarakat².

Upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-undang Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Di sisi lain untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan terakhir mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan keseluruhan kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas³.

Pelayanan publik yang baik bisa menjadi isu kebijakan yang strategis karena hal tersebut sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan pada pemerintah. Suatu fenomena yang juga menjadi masalah disini adalah adanya ketidak optimalan kerja pemerintah daerah termasuk lembaga-lembaga seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (DPMPTSP) dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, perbaikan di pelayanan publik sangat mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki. Mulai dari lapisan terbawah tingkat desa hingga birokrasi pusat. Dari situlah dapat

² Masyhudi, *Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Publik*, Jurnal Aplikasi Ilmu Agama Vol VI No. 1 Juni 2005, 49

³ Fahmi Rezha, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*, Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No 5, 981

mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat terbangun kembali lebih baik⁴.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan awalnya pada tahun 2000 dengan nama Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kabupaten Lamongan. selanjutnya pada tahun 2011 berdasarkan Perda No. 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata kerja Lembaga Teknis Daerah kab. Lamongan serta Perbup No. 30 Tahun 2011 tentang kedudukan, tugas dan fungsi Badan Penanaman Modal dan Perijinan. Dinas ini merupakan dinas pemerintahan kabupaten Lamongan yang bergerak di wilayah perizinan dan penanaman modal serta menjadi penghubung antara pemilik modal dengan pemerintah. Tujuan dari DPMPTSP adalah⁵ diantaranya mewujudkan pelayanan publik yang prima, meningkatkan kualitas dan efektifitas kinerja aparat birokrasi, serta mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat demi kesejahteraan masyarakat.

Kemudian, berdasarkan Perbup No. 48 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, DPMPTSP menciptakan kebijakan tentang layanan online yang bisa diakses oleh Masyarakat Kabupaten lamongan yang diberi istilah Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA). PERZELA merupakan pengelolaan pelayanan secara elektronik yang bisa digunakan untuk mengirim pengaduan, mengajukan surat perizinan, dan mengecek tracking dokumen. Selain upaya tersebut, DPMPTSP Lamongan juga mengungkapkan bahwasanya semua jenis perizinan tidak ada pungutan biaya kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Namun masalahnya lagi-lagi kurangnya minat dan pengetahuan masyarakat terkait Perzela tentu menyebabkan masalah perizinan di Lamongan masih belum menemukan solusi optimal⁶.

Namun pada kenyataanya, berbagai tujuan ataupun harapan ketika pelaksanaannya mesti masih menemui berbagai kendala, dilihat dari

⁴ Ni Luh Putu Puspitasari, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung*, E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 2016, 91

⁵ <https://dpmptsp.lamongankab.go.id/> (Website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

⁶ Ardiyanto, Times Indonesia (12 Juli 2018)

berbagai permasalahan yang hadir ditengah masyarakat Lamongan, yang mana seharusnya pelayanan ini memberikan kecepatan dan kenyamanan perizinan, pada pelaksanaannya masih ditemui permasalahan seperti kurangnya kejelasan dalam hal prosedur, mekanisme yang kadang kurang jelas. Sebenarnya DPMPTSP Kabupaten Lamongan adalah salah satu lembaga pelayanan publik yang sudah maju, dengan fasilitas-fasilitas seperti website dan perizinan online (Perzela), bahkan pelayanan jemput bola. Namun lagi-lagi kenyamanan, kecepatan maupun efektivitas perizinan seperti yang diharapkan oleh lembaga tentu tidak semata-mata diwujudkan dengan cara itu. Bisa jadi kesenjangan dan keluhan masyarakat lahir dari belum menyeluruhnya sistem informasi pelayanan public. Penelitian ini menarik dilakukan berdasarkan beberapa alasan sebagai berikut:

1. Meningkatnya upaya pembukaan usaha dan penanaman modal masyarakat yang menyebabkan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan perizinan, sehingga pelayanan perizinan online menjadi salah satu terobosan dalam penambahan fasilitas pelayanan perizinan online

2. Kualitas pelayanan publik yang masih menjadi problem dalam berbagai lembaga birokrasi tidak terkecuali DPMPTSP kabupaten Lamongan, sehingga perlu kembali diukur apakah kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA) bisa menjadi pengaruh positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP kabupaten Lamongan

3. Mengukur pemahaman dan kepedulian masyarakat terhadap adanya fasilitas Perizinan Elektronik Lamongan yang masih cukup awam dan belum terlalu familiar dengan fasilitas-fasilitas online melalui media official website maupun aplikasi android

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kebijakan perizinan elektronik lamongan (PERZELA) DPMPTSP kabupaten Lamongan menurut masyarakat?

2. Seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan?

3. Seberapa besar pengaruh kebijakan perizinan elektronik lamongan terhadap kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan?

Selanjutnya, penelitian ini akan membahas tentang kerangka teori, metode penelitian, serta menyampaikan hasil temuan studi serta pembahasan disertai kesimpulan.

KERANGKA DAN METODE RISET

A. Telaah Pustaka

1. Kebijakan Publik

Berdasarkan uraian arti yang sempit, kebijakan adalah keputusan pemerintah yang berkaitan dengan segala bentuk upaya memenuhi kepentingan masyarakat, serta memberikan arahan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat⁷. Sementara itu, dalam uraian arti yang lebih luas, kebijakan adalah suatu usaha yang digunakan untuk menganalisa problematika yang terjadi di masyarakat dan mewujudkan solusinya demi kepentingan masyarakat serta mengatasi konflik yang terjadi di antara masyarakat⁸. Istilah publik dalam kata kebijakan publik memiliki arti pemerintah sebagai subyek karena pemerintah merupakan pihak yang berwenang untuk merumuskan kebijakan dan mengatur masyarakat, publik juga memiliki arti kepentingan atau problematika sebagai obyek, dimana kebijakan tersebut digunakan sebagai sarana kepentingan masyarakat dan solusi permasalahan yang timbul di masyarakat, publik pun juga memiliki arti masyarakat sebagai dimensi lingkungan dari kebijakan tersebut⁹.

Kebijakan publik menurut James Anderson adalah suatu kebijakan yang dirumuskan dan diimplementasikan oleh lembaga pemerintahan guna mencapai solusi permasalahan tertentu¹⁰, lebih lanjut Anderson menjelaskan elemen-elemen kebijakan publik diantaranya¹¹:

⁷ Irawan Suntoro, *Kebijakan Publik*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015) 2

⁸ Miftah Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta:Rajagrafindo Persada, 2006) 56

⁹ Irawan Suntoro, *Kebijakan Publik*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015) 3

¹⁰ Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016)

xvii

¹¹ Ibid, 2

- a. Kebijakan publik memiliki orientasi tertentu yang jelas
- b. Kebijakan publik berupa serangkaian upaya yang dilakukan oleh pemerintah
- c. Kebijakan publik adalah sesuatu yang sudah dirumuskan dan diputuskan oleh pemerintah dan bukan hanya merupakan gagasan pemerintah saja
- d. Kebijakan publik berisi tentang keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau untuk tidak melakukan sesuatu
- e. Kebijakan publik bisa bersifat otoritatif atau memaksa

Jadi, dapat disimpulkan berdasarkan berbagai teori penjelasan diatas bahwasanya kebijakan publik adalah suatu keputusan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan kepentingan masyarakat.

Kebijakan publik memiliki beberapa unsur yang didasarkan dari struktur kebijakan, diantaranya¹²;

- 1) *Unsur tujuan*. Sudah barang tentu kebijakan merupakan bentuk perwujudan upaya dalam mencapai tujuan tertentu sehingga tujuan menjadi unsur pertama dalam kebijakan publik. jadi, kebijakan publik harus mencapai kriteria tujuan yang jelas, rasional, realistis, dan berorientasi kepentingan umum.
- 2) *Unsur masalah*. Kebijakan publik dirumuskan berdasarkan identifikasi masalah dan upaya pemecahan masalah tersebut, jadi, kebijakan publik juga harus didasarkan pada identifikasi masalah yang benar dan menguasai fokus permasalahan
- 3) *Unsur tuntutan*. Kebijakan publik juga didasarkan dari tuntutan masyarakat yang berasal dari kegerahan, dukungan, kritik, maupun tantangan.
- 4) *Unsur dampak*. Dalam merumuskan kebijakan, tentunya pemerintah akan mempertimbangkan dampak yang akan terjadi ditengah masyarakat, bisa dampak positif maupun sebaliknya.
- 5) *Unsur sarana/alat kebijakan*. Sarana yang dimaksud dalam unsur kebijakan adalah kekuasaan, pengembangan kompetensi, insentif, dan simbolisme kebijakan.

¹² Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, (Jakarta: Salemba, 2004) 45-54

Sebelum diimplementasikan kepada masyarakat sebagai solusi permasalahan maupun penyelesaian konflik, kebijakan publik melewati proses-proses tertentu dari perumusan sampai evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah, proses-proses tersebut meliputi¹³:

- 1) *Penyusunan agenda*. Dimana para pejabat pemerintah mengidentifikasi permasalahan maupun isu yang timbul di masyarakat dan menghimpun semuanya untuk diagendakan dalam rapat atau perumusan kebijakan
- 2) *Formulasi kebijakan*. Pejabat mulai merumuskan berbagai solusi alternatif dari permasalahan-permasalahan yang sudah ada dan diwujudkan dalam draft usulan kebijakan
- 3) *Adopsi kebijakan*. Alternatif kebijakan yang sudah diusulkan kemudian dipilih dan diputuskan sebagai kebijakan publik melalui prosedur legislatif
- 4) *Implementasi kebijakan*. Kebijakan yang sudah diputuskan lalu dipublikasikan dan dilaksanakan oleh masyarakat
- 5) *Evaluasi kebijakan*. Kebijakan yang sudah diimplementasikan lalu diawasi, dinilai, dan dievaluasi sehingga ketika permasalahan baru muncul, bisa diidentifikasi dan ditampung kembali sehingga melahirkan proses perumusan kebijakan yang baru (dimulai dari penyusunan agenda).

Kebijakan publik dalam pelaksanaannya juga memiliki beberapa kriteria yang dimaksudkan untuk mengukur apakah kebijakan publik yang dirumuskan nantinya adalah kebijakan publik yang memiliki *outcome* yang positif bagi kepentingan masyarakat, jika dalam hal pemilihan isu, kriteria yang dimaksud diantaranya¹⁴: isu yang diangkat adalah isu sensitif yang diperhatikan masyarakat, isu yang kritis sehingga tidak bisa diabaikan, isu dalam bidang tertentu, isu yang menyangkut dampak yang luas karena melibatkan banyak pihak, dan isu yang berkaitan dengan kekuasaan dan *trend* yang berkembang.

Kemudian, kriteria yang bisa diukur dalam mencari alternatif kebijakan atau mengukur tingkat keberhasilan suatu kebijakan yang diimplementasikan kepada masyarakat adalah diantaranya¹⁵:

¹³ Chazali Situmorang, *Kebijakan Publik*, (Depok: SSDI, 2016) 2

¹⁴ Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, (Jakarta: Salemba, 2004) 55

¹⁵ Irawan Suntoro, *Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) 15

- 1) *Effectiveness*. Efektivitas ini diukur dengan melihat, apakah kebijakan yang dikeluarkan nantinya akan memberikan dampak sesuai yang diinginkan oleh pembuat kebijakan
- 2) *Efficiency*. Efisiensi ini diukur berdasarkan rasionalitas ekonomis, dengan artian, implementasi kebijakan ini nantinya membutuhkan seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah
- 3) *Adequacy*. Kriteria ini dimaksudkan untuk mengukur cukup atau tidaknya sumber daya yang ada jika digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan serta mencapai hasil yang diharapkan.
- 4) *Equity*. Kriteria ini adalah kriteria keadilan, dimana hal ini berkaitan dengan pembagian beban biaya dari berbagai pihak dan pembagian hasilnya dalam masyarakat
- 5) *Responsiveness*. Hal ini mengukur bahwa apakah kebijakan yang diimplementasikan nanti mampu menjawab persoalan atau permasalahan yang timbul di masyarakat.

2. Kebijakan Perizinan Elektronik Lamongan

Perizinan elektronik lamongan yang kemudian disingkat dengan PERZELA, adalah salah satu kebijakan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan yang memberikan semua akses pengaduan, perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat melalui website dan aplikasi android secara online¹⁶. Dasar hukum dari terbentuknya layanan PERZELA ini adalah BAB V (Pengelolaan Secara Elektronik) PERBUP Lamongan No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. PERZELA ini dikelola secara langsung oleh DPMPTSP Kabupaten Lamongan.

DPMPTSP Kabupaten Lamongan berdasarkan Pasal 5 Perbup No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan juga menyediakan fasilitas pelayanan perizinan online

¹⁶ Website resmi DPMPTSP Lamongan (<http://dpmptsp.lamongankab.go.id/>) diakses pada 08 November 2020

dengan nama PERZELA (Perizinan Elektronik Lamongan), dengan Standar Pengelolaan Tekhnis sebagai berikut:

- 1) Kontinuitas Operasi Perzela. Menjamin PERZELA beroperasi secara kontinuitas sesuai standar tingkat layanan, keamanan dan data informasi
- 2) Manajemen Aplikasi Otomatis. Melakukan manajemen sistem aplikasi otomatisasi proses kerja pelayanan perizinan dan non-perizinan, serta data dan informasi, melakukan tindakan untuk mengatasi jika terjadi gangguan terhadap PERZELA
- 3) Pusat Informaasi dan data. Melakukan sinkronisasi pertukaran data dan penyediaan pusat informasi secara langsung (Online)
- 4) Jejak Audit. Menyediakan jejak audit/tracking dokumen atas seluruh kegiatan PERZELA
- 5) Keamanan. Menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP melalui PERZELA

3. Birokrasi

Birokrasi didefinisikan oleh Max Weber sebagai peranan para aparat atau pejabat dalam melaksanakan kedudukan kekuasaan beserta segala kewenangannya baik itu dari jabatan terendah sampai pada jabatan tertinggi¹⁷., selain itu, para aparat juga dituntut memiliki kemampuan dan kapabilitas tinggi dalam mengemban peran tersebut.. Birokrasi seringkali diidentikkan dengan pemerintahan karena memang pada umumnya birokrasi merupakan lembaga-lembaga pemerintahan.

Selain memberikan definisi birokrasi, Max Webber juga mengungkapkan bahwa birokrasi ideal harus mencakup beberapa tipikal diantaranya¹⁸: 1) Pejabat melakukan segala kepentingan yang berorientasi terhadap masyarakat serta terikat aturan-aturan tertentu. 2) Jabatan disusun mulai dari jabatan tertinggi ke terendah, serta garis koordinasi yang jelas. 3) Pembagian tugas berbagai bidang. 4) kontrak kerja untuk masing-masing pejabat birokrat. 5) Seleksi dalam proses rekrutmen sehingga menemukan

¹⁷ Agus Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2017) 75

¹⁸ Ibid, 77

pejabat yang sesuai dengan passionnya. 6) Adanya jenjang karir. 7) Penerapan aturan dan standar birokrasi yang tegas.

Dalam perspektif teori birokrasi Max Webber, dia memberikan beberapa asumsi tentang hakekat dan kekuasaan birokrasi. Asumsi Webber tersebut dijelaskan bahwa¹⁹: yang pertama, kekuasaan birokrat diatur dalam undang-undang secara terperinci dan diperhitungkan sebagai sarana mengatur masyarakat dengan kewenangan yang legal. Kedua, birokrasi disusun secara hierarkis dengan pembagian klasifikasi bidang kelembagaan untuk membatasi kewenangan masing-masing birokrat. Ketiga, birokrasi harus mempunyai pucuk kepemimpinan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya konflik atau pecah belah di badan birokrasi. Keempat, birokrasi dalam menjalankan kewenangannya atau mengimplementasikan aturan, harus bersifat merata dan tanpa pandang bulu. Kelima, birokrasi bersifat tetap atau permanen. Keenam, kedisiplinan yang tinggi di tubuh birokrasi, serta penjagaan rahasia tentang informasi atau dokumen birokrasi.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam hal barang, jasa maupun administrasi²⁰. Pemerintah mempunyai hakikat untuk melayani masyarakat dan berorientasi penuh terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pemerintah juga dituntut berupaya dalam membuat masyarakat mampu mengembangkannya kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan negara. Pelayanan publik juga bisa diartikan sebagai sarana tumpuan masyarakat dalam memenuhi hak-haknya sebagai warga negara, sebagai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah²¹. Definisi ini juga sesuai dengan apa yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai: “ Segala bentuk pelayanan baik pelayanan Fisik/barang atau

¹⁹ Lely Indah Mindarti, *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*, (Malang: UB, 2016) 50-52

²⁰ Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016)

199

²¹ Ibid, 199

pelayanan jasa yang dilakukan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat atau dalam rangka melaksanakan ketentuan undang-undang, baik dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)²².

Berdasarkan beberapa penjelasan resmi yang didasarkan oleh UU dan Keputusan Menteri diatas, maka bisa difahami bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan warga negara terkait pelayanan barang, jasa, dan administrasi, yang mana pelayanan tersebut dilakukan oleh instansi pemerintahan pusat maupun daerah, termasuk diantaranya BUMN dan BUMD. Selain biasa digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat, pelayanan publik juga biasa dipakai sebagai sarana pelaksanaan administrasi yang berkaitan dengan peraturan undang-undang.

5. *Kualitas Pelayanan Publik*

Kualitas merupakan suatu persepsi terhadap barang atau jasa konsumsi yang mana apakah hal tersebut sesuai dengan ekspektasi konsumen atau tidak²³. Kualitas biasanya dipersepsikan pada beberapa hal seperti:

- 1) Kualitas obyektif. Pandangan terhadap produk/jasa yang dikonsumsi
- 2) Kualitas isi produk
- 3) Kualitas proses manufaktur. Kesesuaian hasil akhir yang sempurna

Sementara itu, kualitas pelayanan publik dimengerti sebagai suatu indikator berhasil tidaknya suatu pelayanan bagi pengguna layanan, baik itu keakuratan layanan, amanah, kesesuaian, akses, prosedur dan sebagainya²⁴. Seberapa berhasil suatu pelayanan menjadi solusi bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat bisa menjadi gambaran kualitas pelayanan publik. Pengertian kualitas juga bisa dimengerti sebagai gambaran kinerja, rehabilitas, kemudahan penggunaan, keindahan dan lain-lain pada suatu produk atau karakteristik pelayanan seperti halnya yang diutarakan oleh Setyaningrum (2009:13). Itu artinya, jika produk atau

²² Agus Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2017) 107

²³ Darmadi Duriyanto, *Brand Equity Ten*, Jakarta:Gramedia. 2004. 15

²⁴ Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 1

layanan bisa mencakup kesemua kriteria tersebut, maka produk atau layanan itu bisa dikatakan sebagai produk sang sesuai atau memenuhi kebutuhan *customers*)²⁵.

Kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan jasa dan administratif pada kenyataannya tidak bisa dinilai dengan semudah itu mengingat berbagai kriteria maupun unsur yang dinilai. Faktanya, salah satu tolak ukur utama terhadap negara yang berhasil atau negara yang gagal adalah deengan menilai kualitas pelayanan publiknya. Oleh karena itu, Indonesia dan banyak negara demokrasi lain menaruh perhatian penuh pada kualitas pelayanan publik, terlepas dari berbagai permasalahan yang masih melekat pada pelayanan publik itu sendiri. Sebagai kelengkapa data mengenai kualitas pelayanan publik, maka penting kiranya jika pendapat para ahli juga dikemukakan dalam penelitian ini, Brady dan Coninmendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk rasio antara harapan peengguna pelayanan dengan realita pelayanan yang didapat oleh pengguna layanan²⁶. Setelah itu, disempurnakan juga definisi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman²⁷ bahwa kualitas pelayanan publik itu difahami sebagai suatu kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kenyataannya di lapangan.

Dalam menentukan atau menilai kualitas pelayanan publik, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, dan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, 2 hal yang mnjadi aspek terpenting adalah aspek harapan pengguna layanan dan aspek pelayanan yang telah dirasakan oleh pengguna layanan. 2 hal tersebut juga mempunyai 10 aspek penentu, dan 10 aspek itu adalah mencakup diantaranya²⁸:

- a. *Tangible*: bukti nyata dalam pelayanan publik, seperti fasilitas atau peralatan pelayanan, dan staf pelayan publik

²⁵ Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2, Nomor 1, Januari 2014, 5

²⁶ Afrizal, *Administrasi Keuangan Negara dan Daerah*, (Yogyakarta: UINPress, 2009) 88

²⁷ A. A Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: ElexMedia, 2003) 34

²⁸ Hamdani Pratama, *Strategi Meningkatkan Kualitas.....*, 93

- b. *Competence*: kemampuan, kapabilitas, atau keterampilan staf petugas pemberi layanan publik dalam menjalankan aktivitas layanan
- c. *Reliability*: ketepatan suatu pelayanan sesuai dengan apa yang diminta oleh *Customers* pelayanan
- d. *Courtesy*: suatu upaya yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan untuk bersikap ramah, peka terhadap keinginan customers, dan menyenangkan bagi pengguna layanan.
- e. *Responsiveness*: upaya tanggung jawab dalam memberikan layanan terhadap customers dengan berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik
- f. *Credibility*: upaya menarik kepercayaan customers atau masyarakat pengguna layanan dengan bersikap jujur dan terpercaya
- g. *Access*: akses pelayanan berupa kontak atau kemudahan komunikasi
- h. *Understanding Customers*: segala bentuk upaya pemberi layanan untuk memahami keinginan maupun kebutuhan customers
- i. *Security*: jaminan keamanan atau ketiadaan resiko pelayanan
- j. *Communication*: fasilitas pemberi layanan yang berupa serap aspirasi customers, mendengarkan saran kritik atau keinginan customers, dan juga keterbukaan terkait informasi terhadap masyarakat

Kualitas pelayanan publik memiliki beberapa standar atau indikator yang perlu diperhatikan agar terfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan menurut Gaspers, diantaranya adalah²⁹:

- 1) Prosedur pelayanan yang jelas dan memudahkan konsumen, mencakup waktu, syarat, biaya, dan mekanisme pelayanan
- 2) Ketepatan pelayanan, hal ini berkaitan dengan bagaimana pelanggan mendapat pelayanan sesuai dengan waktu tunggu dan waktu proses yang sudah ditentukan oleh penyelenggara layanan
- 3) Akurasi pelayanan, dimana pelayanan terhindar dari berbagai kesalahan atau ketidaksesuaian dengan prosedur
- 4) Tanggung jawab yang diberikan oleh penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, terkait dengan pemberian pelayanan, terutama petugas yang

²⁹ Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 207-208

berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti diantaranya customer service, satpam, petugas administrasi, penerima tamu, dll

- 5) Kelengkapan fasilitas pelayanan, mulai dari fasilitas utama seperti pusat informasi dan petunjuk pelayanan maupun fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, komputer, dan sebagainya
- 6) Variasi dan inovasi pelayanan, dimana penyelenggara memberikan pola baru atau pembaharuan pola pelayanan sehingga senantiasa memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

Dapat disimpulkan dari berbagai definisi dan konsep kualitas pelayanan publik, maka dapat difahami bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu pengalaman yang dialami oleh pengguna layanan ketika menggunakan pelayanan publik, menjadi dasar dalam evaluasi atau penilaian terhadap kualitas pelayanan publik tersebut. Seperti yang sudah kita ketahui, bahwa citra kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya jalannya suatu organisasi, baik organisasi penyelenggara layanan publik maupun oorganisasi yang bergerak dalam tujuan bisnis, keduanya mempunyai tolak ukur yang sama.

6. Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan adalah hipotesis deskriptif yang rinciannya sebagai berikut:

H0: Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan

H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan.

B. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan mix metode yakni campuran metode antara kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur

statistik atau bentuk perhitungan lain yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna peristiwa interaksi perilaku manusia dalam keadaan tertentu berdasarkan pendapat peneliti itu sendiri³⁰, sedangkan Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis statistik data untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan³¹. Sementara itu, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional yang mana penelitian korelasional adalah peneltian yang mencoba mencari keterhubungan dan seberapa tingkat hubungan 2 atau lebih variabel³². Dengan demikian, penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan mix method dengan disertai jenis penelitian korelasional.

2. Variabel dan Indikator

Dalam penelitian ini, rincian variabel dan indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

	Variabel	Indikator
X	Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)	(Perbup No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pasal 5: Operasi terus menerus (Kontinuitas) Manajemen aplikasi otomatis Pusat informasi Tersedia Jejak audit kerahasiaan data dan informasi

³⁰ Rachmat Kiriyanto, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada:2006, 12

³¹ Basilisu Redan Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, (Yogyakarta:Calpulis, 2015) 16

³² Ibid. 14

Y	Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan	Menurut Gaspers (2016:207): Prosedur pelayanan Ketepatan pelayanan Akurasi pelayanan Tanggung jawab pelayanan Kelengkapan fasilitas pelayanan Variasi dan inovasi pelayanan
---	--	---

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapat data secara rinci terkait implementasi manajemen birokrasi DPMPTSP Kabupaten Lamongan, tingkat kualitas pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta pengaruh manajemen birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang berasal dari para responden yang akan ditentukan Instrumen penelitian data primer terdiri dari:

- 1) Observasi. Metode observasi digunakan untuk mendapatkan data terkait pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Lamongan, mulai dari situasi di lapangan, sarana prasarana, petugas pelayanan, serta pusat informasi lalu mengamati cara DPMPTSP dalam memberikan pelayanan.
- 2) Wawancara, Pada penelitian ini, metode wawancara digunakan untuk mendapatkan tambahan temuan data Rumusan Masalah pertama, yakni tentang kebijakan Perzela dan tingkat pelaksanaan Perizinan Online berbasis Perzela yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan, Kasi Pendataan dan Pendaftaran Perizinan DPMPTSP Kabupaten

Lamongan, serta Kasi Pengolaan dan Penerbitan izin DPMPTSP kabupaten Lamongan.

- 3) Angket, Angket digunakan untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah pertama khususnya tentang tingkat pelaksanaan PERZELA menurut masyarakat, rumusan masalah kedua yakni tingkat kualitas pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta rumusan masalah ketiga yakni pengaruh kebijakan Perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan Perizinan Online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan
- 4) Dokumentasi. Dalam penelitian ini, metode digunakan untuk menggali data terkait profil, struktur organisasi, visi misi, dan tupoksi DPMPTSP Kabupaten Lamongan, yang mana datanya didapat dari webiste resmi DPMPTSP Lamongan serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan

4. Populasi dan Sampel

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 4302 orang yang sudah pernah mendapat pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan terhitung mulai bulan Januari-Desember tahun 2020 dari 142 macam pelayanan baik perizinan maupun non perizinan³³. Selain daripada itu, penelitian ini juga menggunakan wawancara sebagai tambahan dalam mengumpulkan data temuan rumusan masalah pertama yakni pelaksanaan kebijakan PERZELA dengan kriteria yang pertama, memahami eksistensi dan fungsi kebijakan PERZELA, yang kedua, memahami alur pemrosesan dokumen perizinan yang diakses melalui PERZELA. Informan yang sesuai dengan kriteria tersebut adalah Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan, Kasi Pendataan dan Pendaftaran Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta Kasi Pengolaan dan Penerbitan izin DPMPTSP kabupaten Lamongan.

Dalam penelitian ini, total populasinya adalah 4302 masyarakat yang sudah pernah mendapat layanan DPMPTSP terhitung mulai bulan Januari – Oktober tahun 2020. Selanjutnya, penentuan ukuran sampel dengan rumus slovin sebagai berikut:

n = Jumlah sampel

³³ Situs resmi DPMPTSP Lamongan (Dpmpptsp.lamongankab.go.id) 2020

N = Jumlah populasi (dalam penelitian ini diambil populasi orang)

e = Persentase margin error, dalam penelitian ini peneliti menetapkan sebesar 10% ($e=10\%$)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4302}{1 + 4302 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{4302}{1 + 43}$$

$$n = \frac{4339}{44}$$

$n = 97$ orang

Dengan penghitungan demikian, maka diketahui bahwa sampel pada penelitian ini berjumlah 97 orang.

Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel penelitian ini adalah teknik Accidental Sampling. Teknik Accidental Sampling adalah teknik dimana sampel dipilih secara spontanitas oleh peneliti³⁴. Dengan demikian, sampel pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan DPMPSTP yang ditemui oleh peneliti di lokasi penelitian yakni Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Untuk menyempurnakan temuan data penelitian, khususnya data rumusan masalah pertama yakni pelaksanaan kebijakan PERZELA, maka penelitian ini juga menggunakan wawancara dengan pemilihan informan melalui teknik Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu³⁵. Dengan demikian, Informan yang sesuai dengan kriteria tersebut adalah Kabid Pelayanan Perizinan DPMPSTP Lamongan, Kasi Pendaftaran dan Pendaftaran Perizinan DPMPSTP Kabupaten Lamongan, serta Kasi Pengolaan dan Penerbitan izin DPMPSTP kabupaten Lamongan.

³⁴ Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016) 158

³⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Cempaka, 2018) 63

5. Teknik Analisis Data

Data yang digunakan pada penelitian dengan pendekatan mix method ini adalah dengan data deskriptif dan data statistik. Oleh karena menggunakan data statistik, maka peneliti menggunakan SPSS For Windows dalam menganalisis data. Adapun teknik analisisnya adalah dijelaskan sebagaimana berikut:

1) Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis menggunakan data, dimana data yang sudah terkumpul dideskripsikan sebagaimana adanya tanpa digeneralisasikan³⁶. Setelah jawaban dari angket yang sudah disebar kepada responden sudah dikumpulkan, maka dibuat penyajian data tabel dengan hitungan frekuensi dan presentase serta penentuan mean/rata rata yang dihitung dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

P: Presentase

f: jumlah jawaban

n: jumlah responden

Setelah ditemukan hasil presentase, maka selanjutnya akan digunakan rumus tabulasi mean/rata-rata. Oleh karena itu, metode analisis ini digunakan untuk menganalisis rumusan masalah pertama yakni mengetahui tingkat pelaksanaan PERZELA menurut masyarakat, serta rumusan masalah kedua yakni mengetahui tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan

2) Analisis Statistik Inferensial.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik inferensial. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk

³⁶ Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016)
158

populasi³⁷. Data dianalisis menggunakan SPSS for Windows 8. Metode yang digunakan peneliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan adalah dengan metode:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah metode analisis yang mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan antara 2 variabel³⁸

b. Uji Hipotesis (Uji T)

Setelah data analisis regresi linier sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa apakah hubungan tersebut berlaku untuk seluruh populasi³⁹. Uji T ini pada awalnya datanya diperoleh dari Koefisien (regresi linier), yang selanjutnya *t hitung* itu dibandingkan dengan *t tabel*. Hal itu nantinya akan menjadi **Uji Hipotesis**. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, namun jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3) Analisis Deskriptif Kualitatif

Selain daripada itu, untuk menyempurnakan temuan data rumusan pertama yakni pelaksanaan kebijakan Perzela yang datanya diambil dari wawancara, maka penelitian ini juga menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi, dan data yang didapat berupa wawancara atau pengamatan yang dilakukan di lokasi penelitian⁴⁰.

³⁷ Wiratna Sujarweni, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) 68

³⁸ Basilius Redan Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Calpulis, 2015) 135

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Cempaka, 2018) 184

⁴⁰ I Madhe Winartha, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Thesis*, (Yogyakarta: Andi, 2006) 155

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kebijakan Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA)

Data berikut ini disajikan dan dianalisis berdasarkan sebaran angket yang dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan dan hasil wawancara penulis. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data tentang Pelaksanaan Kebijakan PERZELA.

1. Pelaksanaan PERZELA Berdasarkan Perbup Lamongan No.48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan

PERZELA pada dasarnya adalah bentuk *follow up* dari turunnya Perbup Lamongan No.48 tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan, dimana dalam pelaksanaannya, PERZELA tetap berpegang pada setiap pasal yang dibunyikan dalam Perbup No. 48⁴¹. Dalam Perbup No. 48 tahun 2017 tentang pendelegasian wewenang perizinan, setidaknya ada 5 indikator jalannya PERZELA jika berdasarkan Perbup No.48 Tahun 2017, yakni kontinuitas operasi, manajemen aplikasi otomatis, pusat data dan informasi, jejak audit, dan jaminan keamanan.

a. Kontinuitas Operasi PERZELA

Menurut Kasi Pendataan dan Pendaftaran DPMPTSP, Luluk Zumiatin, PERZELA hingga saat ini masih bisa beroperasi secara terus menerus, PERZELA juga sejauh ini diupayakan untuk dapat dijalankan sesuai standar layanan (SOP DPMPTSP), lalu DPMPTSP juga selalu berupaya meningkatkan keamanan operasi PERZELA dimana setiap pengguna layanan yang memakai SIPPOMA (aplikasi PERZELA) akan dijamin mendapat pelayanan yang sama dengan kantor dinas. Begitu juga menurut Edi Sutrisno (Kabid Pelayanan DPMPTSP Lamongan), bahwa sejauh ini masih menjadi solusi masyarakat untuk memudahkan setiap kebutuhan administrasi terkait perizinan online, dan akan terus diupayakan peningkatannya dengan update aplikasi, dan berbagai evaluasi kerja.

⁴¹ Luluk Zumiatin, S.Pd, (Kasi Pendataan dan Pendaftaran DPMPTSP Kab. Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021.

Kontinuitas operasi PERZELA menurut masyarakat diukur dalam 3 sub indikator, yakni PERZELA sesuai dengan standar/maklumat pelayanan, PERZELA sesuai dengan standar tingkat keamanan, dan PERZELA sesuai dengan standar tingkat data dan informasi.

1) PERZELA sesuai dengan Standar Tingkat Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	44	46%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

2) PERZELA Sesuai Dengan Standar Tingkat Keamanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	47	49%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

3) PERZELA Sesuai Dengan Standar Tingkat Data dan Informasi

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	47	49%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

b. Manajemen Aplikasi Otomatis

PERZELA ditekankan untuk memiliki sistem manajemen otomatis, dimana setiap pengguna layanan yang memakai aplikasi Perzela, akan mendapat pelayanan yang sesuai tanpa ada gangguan maupun kesalahan, baik dalam segi penerbitan surat izin, rekomendasi, tanda daftar, ataupun informasi. Jadi, DPMPTSP juga mengupayakan untuk meminimalisasi gangguan bahkan meniadakan gangguan pada sistem PERZELA demi kenyamanan pengguna dan efektivitas pelayanan⁴². Setiap kali terjadi gangguan, menurut Sri Winarti sebagai Kasi Pengelolaan dan Penerbitan Izin DPMPTSP, naka akan dilakukan berbagi cara tergantung jenis gangguan, jika masalah server, maka solusinya adalah perbaikan sisi server, jika error di pemrosesan pelayanan, maka akan ada berbagai solusi seperti input ulang atau bahkan menghubungi pengguna layanan yang bersangkutan.

Manajemen aplikasi otomatis menurut masyarakat diukur dengan 4 sub indikator, yakni PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan perizinan, PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan non-perizinan, PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis data dan informasi, serta PERZELA melakukan tindakan mengatasi gangguan.

1) PERZELA Melakukan Manajemen Aplikasi Otomatis Pelayanan Perizinan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	52	54%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

⁴² Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

2) PERZELA Melakukan Manajemen Aplikasi Otomatis Pelayanan Non-Perizinan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	56	58%
2	Setuju	26	27%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

3) PERZELA Melakukan Manajemen Aplikasi Otomatis Data dan Informasi

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	61	63%
2	Setuju	24	25%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

4) PERZELA Melakukan Tindakan Mengatasi Gangguan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	54	56%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	3	3%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

c. Pusat Data dan Informasi

PERZELA juga sudah memuat semua jenis informasi terkait pelayanan DPMPTSP, baik mekanisme, syarat, prosedur, biaya, waktu atau apapun yang berhubungan dengan pelayanan, melalui SIPOLA di aplikasi, maupun melalui website. Bahkan, setiap perubahan, perkembangan, atau pengumuman tertentu yang bersifat aktual akan selalu diupdate di aplikasi maupun website⁴³.

Pusat informasi dan data diukur dengan 2 sub indikator, yakni PERZELA melakukan sinkronisasi data pengajuan pelayanan ke DPMPTSP sehingga pengguna layanan mendapat layanan yang sesuai, dan PERZELA menyediakan pusat informasi melalui aplikasi dan website

- 1) PERZELA Melakukan Sinkronisasi Data Pengajuan Pelayanan Ke DPMPTSP Sehingga Pengguna Layanan Mendapat Layanan Yang Sesuai

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	49	51%
2	Setuju	31	32%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

- 2) PERZELA Menyediakan Pusat Informasi Melalui Aplikasi dan Website

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	52	54%
2	Setuju	32	33%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

⁴³ Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

d. Jejak Audit

DPMPTSP Kabupaten Lamongan memberikan fasilitas berupa tracking dokumen, bisa melalui fitur PERZELA Tracking di aplikasi SIPPOMA atau bisa melalui website perzela.dpmptsp.go.id. Jadi, setiap pengguna layanan DPMPTSP bisa melakukan pengecekan mandiri terhadap proses penerbitan dokumen perizinan⁴⁴. Luluk Zumiatin (Kasi Pendataan dan Pendaftaran) juga menuturkan bahwasanya DPMPTSP juga memiliki riwayat audit terkait semua sirkulasi pelayanan di Perzela, sehingga bisa menjadi bahan evaluasi terhadap peningkatan performa aplikasi dan website.

Jejak audit diukur dengan 1 sub indikator, yakni PERZELA menyediakan jejak audit/pengecekan proses pelayanan.

1) PERZELA Menyediakan Jejak Audit/Pengecekan Proses Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	41	42%
2	Setuju	37	37%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

e. Keamanan.

Keamanan data dan kerahasiaan data para pengguna layanan PERZELA adalah tanggung jawab dari DPMPTSP. Oleh karena itu, setiap data dan identitas pribadi pengguna layanan tidak akan dijadikan konsumsi publik oleh DPMPTSP, selain itu, cara kerja aplikasi dan website akan diperkuat terutama sistem keamanannya sehingga setiap data didalamnya tidak bisa diambil alih oleh pihak yang tidak bertanggung jawab⁴⁵.

⁴⁴ Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

⁴⁵ Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

Keamanan menurut masyarakat diukur dengan 2 sub indikator, yakni PERZELA menjamin keamanan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP, dan PERZELA menjamin kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan ke DPMPTSP.

1) PERZELA Menjamin Keamanan Data Dan Informasi Yang Disampaikan DPMPTSP

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	44	46%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

2) PERZELA Menjamin Kerahasiaan Data Dan Informasi Yang Disampaikan Ke DPMPTSP

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	46	48%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

Kesimpulannya, menurut masyarakat, Perzela juga sudah berada pada performa terbaik, dimana berdasarkan data yang sudah disajikan, sebagian besar pelaksanaan Perzela berada pada skor 5 (sangat setuju) atau 4 (setuju), detailnya dijelaskan sebagai berikut:

Skor Kuisisioner	Frekuensi Skor (jawaban semua pertanyaan angket variabel x)	Skor x Frekuensi Skor
Sangat Setuju (5)	546	2730
Setuju (4)	368	1472
Kurang Setuju (3)	84	252
Tidak setuju (2)	82	164
Sangat Tidak Setuju (1)	37	37
Jumlah:	1117	4655
Rata Rata:	$\frac{4655}{1117} = 4,1$	

$\frac{4655}{1117} = 4,1$. selanjutnya adalah mengukur skala interval dengan cara

$$\frac{\text{Jumlah Frekuensi}}{\text{Jumlah Skor maksimum} \times 100} = \frac{4655}{5585 \times 100} = 83\%$$

Dengan demikian, dapat difahami bahwasanya rata rata skor untuk variabel X yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,1 dari total skor tertinggi 5.0 atau 83% dari 100%, yang artinya masyarakat cukup percaya bahwa Perzela sudah berjalan dengan baik dan memenuhi indikator kontinuitas operasi Perzela, manajemen aplikasi otomatis, pusat data informasi, jejak audit, dan jaminan keamanan data.

2. Data Temuan Hasil Wawancara Pelaksanaan Kebijakan PERZELA

Selain analisis data dari angket, penelitian ini juga memiliki data temuan dari wawancara penulis yang datanya dibahas sebagaimana berikut:

Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan dari DPMPSTP Kabupaten Lamongan yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan khususnya di bidang penerbitasn surat izin dan penerbitan

rekomendasi⁴⁶. menurut Kasi Pendataan DPMPTSP Kab. Lamongan, Luluk Zumiatin, S.Pd, PERZELA biasanya dijadikan solusi untuk memangkas panjangnya proses administrasi, terutama dalam hal penanaman modal, investasi maupun pembukaan usaha, serta pendirian gedung, ditambah lagi PERZELA yang sekarang memiliki banyak fitur aplikasi maupun non aplikasi yang bisa sangat membantu masyarakat dalam menuntaskan problem atau keluhan terkait sulitnya proses administrasi. PERZELA mulai dapat dioperasikan dan diakses oleh masyarakat pada tahun 2018 sebagai bentuk tindak lanjut problematika alur administrasi perizinan, dan sebagai upaya DPMPTSP untuk mengikuti perkembangan teknologi yang digunakan di tengah masyarakat⁴⁷.

Menurut Edi Sutrisno selaku Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan, ada 142 pelayanan di DPMPTSP, dan semuanya bisa diakses dari PERZELA, sebagian bisa diakses dari mulai proses pendaftaran hingga penyeteroran dokumen, dan sebagian bisa diakses dari fitur tracking yakni pengecekan proses pelayanan atau penerbitan dokumen. Secara rinci pelaksanaan teknis PERZELA dijelaskan Edi Sutrisno sebagai berikut⁴⁸:

a. Aplikasi Utama PERZELA (SIPPOMA)

SIPPOMA (Solusi Pelayanan Publik Online dan Mandiri) merupakan aplikasi PERZELA dengan update terbaru, penggunaannya cukup dengan menyelesaikan proses instalasi di Google Playstore, setelah itu pengguna bisa mengakses semua fitur PERZELA seperti OSS, PERZELA Track, Sipola, SIPPADU, JebolPrima dll.

b. SIPOLA (Sistem Informasi Potensi dan Peluang Investasi)

⁴⁶ Sri Winarti, SE, MM (Kasi Pengelolaan dan Penerbitan Izin DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

⁴⁷ Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

⁴⁸ Edi Sutrisno, MM. Selaku Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP, Wawancara pada 24 Maret 2021

Setelah melakukan proses instalasi SIPPOMA atau aplikasi PERZELA, maka selanjutnya dalam melakukan perizinan elektronik, maka diperlukan basis informasi yang berisikan tentang petunjuk teknis, prosedur perizinan, mekanisme perizinan, waktu, biaya, dan syarat-syarat pengajuan perizinan. selain itu, SIPOLA juga merupakan fitur dalam aplikasi Perzela yang berisikan potensi investasi, penanaman modal, dan informasi zona kawasan industri.

c. Perizinan OSS

SIPPOMA memuat Perizinan OSS (Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission), baik prosedur maupun persyaratan dll. Secara lengkap teknisnya adalah sebagai berikut:

- a. Pemohon bisa mengecek terlebih dahulu perizinan termasuk OSS atau tidak
- b. Pemohon melakukan registrasi atau mengajukan permohonan pemenuhan komitmen OSS
- c. Lalu permohonan pemenuhan komitmen diproses dalam waktu 14 hari kerja (atau sesuai SOP daerah)
- d. Setelah itu dikaji dan divalidasi oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan selama 1 hari (sekalius menentukan permohonan diterima atau ditolak)
- e. Lalu hasil notifikasi pemenuhan komitmen disampaikan setidaknya 2 hari setelah diputuskan.
- f. OSS tidak dipungut biaya

d. SIPPADU (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu)

Selain itu ada juga SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) , fitur aplikasi yang digunakan untuk memudahkan pelayanan perizinan secara elektronik. SIPPADU membawahi jenis-jenis perizinan diantaranya:

- 1) Berbagai macam Izin lokasi/ Pemanfaatan Tanah Negara, memiliki biaya retribusi dengan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
- 2) Izin Mendirikan Bangunan (IMB), memiliki biaya retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja

- 3) Tanda Daftar Perusahaan (TDP), gratis retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
- 4) Izin Usaha Jasa Kontruksi, gratis retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
- 5) Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan, gratis retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
- 6) Reklame, memiliki biaya retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja.

Secara tekhnis permohonannya sama, yakni dengan registrasi, menunggu proses pemenuhan komitmen selama 14 hari kerja, lalu putusan validasi pemenuhan komitmen perizinan.

e. Perzela Tracking

Tracking dokumen merupakan Fitur yang paling sering digunakan karena sebagai alat ukur atau alat pengecekan para pengguna layanan untuk mengetahui sampai dimana suatu dokumen perizinan diproses oleh DPMPTSP, layanan ini pada umumnya dipakai untuk pelacakan status izin dan pemeriksaan legalitas izin dengan kode QR, untuk mengetahui izin yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP, layanan perizinan OSS (Online Single Submission), dan layanan saran serta pengaduan. Cara operasinya cukup dengan login pemohon (username dan password sudah didapat saat registrasi), lalu pilih menu tracking dokumen di PERZELA, maka semua bisa tahu proses sampai dimana suatu pelayanan perizinan.

f. JEBOLPRIMA (Jemput Bola Pelayanan Perizinan Masyarakat)

Jebolpima adalah salah satu inovasi layanan yang dicetuskan DPMPTSP Kabupaten lamongan yang bertujuan untuk memberikan informasi sekaligus pelayanan izin berusaha di kecamatan, kemudian dilanjutkan ke pihak desa, sehingga dapat dengan mudah menjangkau masyarakat pedesaan.

g. PACEKUDU (Pelayanan Cepat Terpadu Satu Pintu)

Pacekudu adalah pelayanan terbaru yang diluncurkan pada tahun 2020, dimana pelayanan publik kabupaten Lamongan dipusatkan pada MALL

PELAYANAN PUBLIK (MPP) Lamongan, dalam rangka penyediaan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. DPMPTSP Lamongan juga berinovasi dalam mendirikan stand pelayanan di hari bebas kendaraan bermotor, atau di acara minggu ceria.

B. Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Kualitas pelayanan publik memiliki beberapa standar atau indikator yang perlu diperhatikan agar terfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan menurut Gaspers, diantaranya adalah⁴⁹:

- 1) Prosedur pelayanan yang jelas dan memudahkan konsumen, mencakup waktu, syarat, biaya, dan mekanisme pelayanan
- 2) Ketepatan pelayanan, hal ini berkaitan dengan bagaimana pelanggan mendapat pelayanan sesuai dengan waktu tunggu dan waktu proses yang sudah ditentukan oleh penyelenggara layanan
- 3) Akurasi pelayanan, dimana pelayanan terhindar dari berbagai kesalahan atau ketidaksesuaian dengan prosedur
- 4) Tanggung jawab yang diberikan oleh penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, terkait dengan pemberian pelayanan, terutama petugas yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti diantaranya customer service, satpam, petugas administrasi, penerima tamu, dll
- 5) Kelengkapan fasilitas pelayanan, mulai dari fasilitas utama seperti pusat informasi dan petunjuk pelayanan maupun fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, komputer, dan sebagainya
- 6) Variasi dan inovasi pelayanan, dimana penyelenggara memberikan pola baru atau pembaharuan pola pelayanan sehingga senantiasa memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

Pelaksanaan Perzela ditujukan sebagai salah satu solusi permasalahan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP khususnya dalam hal pelayanan perizinan online, namun perlu dikaji bahwasanya apakah masyarakat sudah

⁴⁹ Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 207-208

menapai tingkat kepuasan atau bagaimana penilaian masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, berikut adalah tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten lamongan menurut masyarakat berdasarkan penelitian di lapangan:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan diukur dengan 4 indikator, yakni waktu pelayanan, syarat pelayanan, biaya pelayanan, dan mekanisme pelayanan.

a. Waktu Pemberian Pelayanan PERZELA Kepada Konsumen Jelas

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	47	49%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

b. Syarat Pelayanan PERZELA Kepada Konsumen Jelas dan Mudah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	51	53%
2	Setuju	27	28%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

c. Biaya Pelayanan PERZELA Keada Konsumen Jelas

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	54	56%

2	Setuju	28	29%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

d. Mekanisme Pelayanan PERZELA Kepada Konsumen Jelas dan Mudah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	59	61%
2	Setuju	25	26%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

2. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan diukur dengan 2 sub indikator, yakni Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu tunggu yang sudah ditentukan, dan Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu proses yang sudah ditentukan.

a. Pengguna PERZELA Mendapatkan Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Tunggu Yang Sudah Ditentukan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	52	54%
2	Setuju	27	28%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	9	9%

5	Sangat Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

- b. Pengguna PERZELA Mendapatkan Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Proses Yang Sudah Ditentukan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	49	51%
2	Setuju	32	33%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

3. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan diukur dengan 1 variabel yakni di PERZELA tidak terjadi kesalahan/ketidaksesuaian prosedur pelayanan.

- a. Di PERZELA Tidak Terjadi Kesalahan/Ketidaksesuaian Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	53	55%
2	Setuju	33	34%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

4. Tanggung Jawab Pelayanan

Tanggung jawab pelayanan diukur dengan 2 sub indikator, yakni petugas PERZELA ramah dalam memberikan pelayanan, dan petugas PERZELA sopan dalam memberikan pelayanan.

a. Petugas PERZELA Ramah Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	43	45%
2	Setuju	37	38%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

b. Petugas PERZELA Sopan Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	32	33%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	17	18%
4	Tidak Setuju	15	15%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

5. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan diukur dengan 3 sub indikator, yakni tersedia pusat informasi di PERZELA, tersedia petunjuk pelayanan di PERZELA, dan tersedia fasilitas penunjang PERZELA seperti ruang tunggu, komputer dll di DPMPTSP.

a. Tersedia Pusat Informasi di PERZELA

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	34	35%
2	Setuju	31	32%

3	Kurang Setuju	17	18%
4	Tidak Setuju	11	11%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

b. Tersedia Petunjuk Pelayanan di PERZELA

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	35	36%
2	Setuju	36	37%
3	Kurang Setuju	11	12%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	6	6%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

c. Tersedia Fasilitas Penunjang PERZELA Seperti Ruang Tunggu, Komputer dll Di DPMPTSP

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	39	40%
2	Setuju	28	29%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	17	18%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

6. Inovasi dan Variasi Pelayanan

Inovasi dan variasi pelayanan diukur dengan satu sub-indikator, yakni terdapat update/pengembangan pada PERZELA

a. Terdapat Update/Pengembangan Pada PERZELA

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
----	---------	-----------	------------

Pengaruh Kebijakan Perzela Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online
Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Lamongan

1	Sangat Setuju	39	40%
2	Setuju	33	34%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	9	10%
Jumlah		97	100%

Sumber: Kuisisioner

Dari data diatas, dapat dihitung kesimpulan sebagai berikut:

Skor Kuisisioner	Frekuensi Skor (jawaban semua pertanyaan angket variabel x)	Skor x Frekuensi Skor
Sangat Setuju (5)	587	2935
Setuju (4)	400	1600
Kurang Setuju (3)	115	345
Tidak setuju (2)	107	214
Sangat Tidak Setuju (1)	52	52
Jumlah:	1261	5146
Rata Rata:	$\frac{5146}{1261} = 4,0$	

$\frac{5146}{1261} = 4,0$. selanjutnya adalah mengukur skala interval dengan cara

$$\frac{\text{Jumlah Frekuensi}}{\text{Jumlah Skor maksimum} \times 100} = \frac{5146}{6305 \times 100} = 81\%$$

Dengan demikian, dapat difahami bahwasanya rata rata skor untuk variabel Y yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,0 dari total skor tertinggi 5.0 atau 81% dari 100%, yang artinya masyarakat menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPSTP Kabupaten Lamongan berada pada tingkat kualitas yang tinggi, baik dalam hal prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, tanggung jawab pelayanan, fasilitas pelayanan, dan inovasi pelayanan.

C. Pengaruh Kebijakan PERZELA Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Menurut Abdul Wahab (1997;22) Kebijakan publik bisa berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik setelah dilakukan penganalisaan dan penilaian akibat dan konsekuensinya⁵⁰. Dengan demikian, adanya Perzela harusnya bisa menjadi faktor meningkatnya kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Secara rinci hasil penelitian atau analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode analisis yang mencari hubungan dan dan membuktikan hipotesis hubungan antara 2 variabel⁵¹. Dimana metode ini mencari pola hubungan antara Variabel X (manajemen birokrasi) dan variabel Y⁵² (tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.254 ^a	.065	.055	9.31442
a. Predictors: (Constant), Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)				

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagi berikut:

R (Koefisien Korelasi);

Besaran koefisien korelasi dari model tsb adalah 0.254, dengan demikian tingkat hubungan antara variabel X dan Variabel Y termasuk dalam kategori rendah.

⁵⁰ Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997. 22

⁵¹ Basilisu Redan Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, (Yogyakarta:Calpulis, 2015) 135

⁵² Sity Nurlily Lenda, *Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*, Journal Volume II No. 4 2013, 5

R^2 (Koefisien Determinasi);

berdasarkan nilai R^2 sebesar 0.065, maka nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh kebijakan perzela (X) terhadap kualitas layanan (Y) adalah sebesar 6.5% sedangkan 93.5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

2. Uji T (Melihat Signifikansi Variabel X terhadap Variabel Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.841	6.005		6.301	.000
	Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)	.329	.128	.254	2.565	.012
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPSTP Kabupaten Lamongan						

Ho: Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kebijakan perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan

H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kebijakan perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan

- a. Uji hipotesis dengan membandingkan nilai Sig dengan 0.05

Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai $\text{sig} < 0.05$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Jika nilai $\text{sig} > 0.05$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Berdasarkan output dari table diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.012, yang mana 0.012 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa “terdapat pengaruh kebijakan perzela terhadap kualitas pelayanan”

b. Uji hipotesis dengan membandingkan T hitung dengan T tabel

Dasar pengambilan keputusan ;

Jika $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$, maka terdapat pengaruh kebijakan terhadap kualitas pelayanan

Jika $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$, maka tidak ada pengaruh kebijakan terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan output tabel diatas diketahui bahwa nilai T hitung sebesar 2.565

Kemudian nilai T tabel dihitung dengan;

Derajat kebebasan (df)= $n-2$, dimana $n=97$, jadi $df=95$

$df=95$; $\alpha=0.025$, maka nilai T tabel =1.988

$2.565 > 1.988$, dimana T hitung lebih besar dari T tabel sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa “ada pengaruh kebijakan perzela terhadap kualitas pelayanan”. Secara detail, dengan nilai T hitung yang didapat sebesar 2.565 yang mana bersifat positif maka berdasarkan Uji-T dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif signifikan kebijakan Perzela terhadap kualitas pelayanan.

Dari pembahasan analisis data yang sudah disajikan, dapat diketahui bahwa Kebijakan Perzela (variabel X) dan Kualitas Pelayanan Perizinan Online (variabel Y) memiliki tingkat hubungan yang rendah yakni sebesar 0.254, dimana pengaruh Kebijakan Perzela (X) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online (Y) adalah sebesar 6.5% sedangkan 93.5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif

signifikan antara Kebijakan Perzela terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online, namun dengan tingkat hubungan atau pengaruh yang rendah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, ada beberapa kesimpulan terkait pengaruh kebijakan Perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSSP Kabupaten lamongan yang dijelaskan sebagaimana berikut:

1. PERZELA adalah salah satu terobosan baru bagi DPMPTSP Kabuaten Lamongan dalam hal meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, didasarkan pada Perbup Lamongan No. 48 Tahun 2017, Perzela dijalankan oleh DPMPTSP dan hingga saat ini masih eksis dan beroperasi di tengah masyarakat. Perzela memiliki fitur diantaranya adalah SIPPOMA, Sipola, SIPPADU, Tracking, Pacekudu, dan Jebolprima. Masyarakat menilai bahwasanya rata rata skor untuk variabel X yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,1 dari total skor tertinggi 5.0 atau 83% dari 100%, yang artinya masyarakat cukup percaya bahwa Perzela sudah berjalan dengan baik dan memenuhi indikator kontinuitas operasi Perzela, manajemen aplikasi otomatis, pusat data informasi, jejak audit, dan jaminan keamanan data
2. Tingkat kualitas pelayanan DPMPTSP, khususnya dalam hal perizinan online menurut masyarakat rata rata skor untuk variabel Y yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,0 dari total skor tertinggi 5.0, atau 81% dari 100%, yang artinya masyarakat menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan berada pada tingkat kualitas yang tinggi, baik dalam hal prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, tanggung jawab pelayanan, fasilitas pelayanan, dan inovasi pelayanan.
3. Terdapat pengaruh positif antara Kebijakan Perzela terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online, namun dengan tingkat hubungan atau pengaruh yang rendah, dimana pengaruh Kebijakan Perzela (X) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online (Y) adalah sebesar 6.5% sedangkan 93.5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Akimova, Olena, 2019, Evaluation of Good Governance Principles Implementation Using Polling Data, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 9, No. 4
- Ali, Abubakar, 2020, The Third Sector in Public Governance in Nigeria: Concept, Identity and Prospects, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 10 No. 1
- Atbar, Samuel, 2012, Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Layanan Publik pada Distrik Semanga, Jurnal JIAS Vol 1 No 1
- Fadhilah, Akhmad, 2018, Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, JOM FISIP Vol. 5 No. 1
- Fernanda, Desy, 2003, Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah, JAP Volume 1 No 2
- Fitriana, Diah Nur, 2014, Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya), Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2, Nomor 1
- Frinaldi, Aldri, 2014, Pengaruh Budaya Kerja PNS Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh, Jurnal Humanus vol XIII No. 2
- Hasjimzum, Yusnani, 2014, Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Dinamika Hukum Vol 14 No 3 2014
- Ihsanuddin, 2014, Kualitas Pelayanan Publik Pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No.2
- Karipan, Josef Kurniawan, 2015, Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, Jurnal Administrasi Publik UNSRAT Vol 4 No 35

- Kurniawan, Robi Cahyadi, 2016, Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, *Fiat Justisia Journal Of Law* Vol 10
- Lenda, Sity Nurlily, 2013, Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, *Journal Volume II* No. 4
- Mahsyar, Abdul, 2016 Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, *Jurnal Otoritas* Vol 1 No. 2
- Masyhudi, 2005, Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Publik, *Jurnal Aplikasi Ilmu Ilmu Agama* Vol VI No.1
- Nur, Devitasari, 2017, Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, Skripsi Fisip Universitas Diponegoro Semarang
- Pratama, Hamdani, 2015, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Volume 3, Nomor 3
- Puspitasari, Ni Luh Putu, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung, *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1
- Rezha, Fahmi, 2015 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 1, No 5
- Sancoko, Bambang, 2010, Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* No.1 Vol 17
- Tsegaw, Paulos C. , 2020, The Nexus Between Good Governance Indicators And Human Development Index In Africa: An Econometric Analysis, *Journal of Public Administration and Governance* Vol. 10 No. 2
- Umasugi, Rahmat, 2017, Pengaruh Reformasi Struktur Birokrasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekretariat Daerah Kota Manado, *Jurnal Administrasi Publik* Vol 3 No 46

Usman, Jaelan, 2011, Manajemen Birokrasi Profesional Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Jurnal Otoritas Vol 1 No 2

Buku

- Abidin, Said Zainal , 2004, Kebijakan Publik, Jakarta: Salemba
- Afrizal, 2009, Administrasi Keuangan Negara dan Daerah, Yogyakarta: UINPress
- Barata, A. A, 2003, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta:ElexMedia
- Durianto, Darmadi, 2004, Brand Equity Ten, Jakarta:Gramedia.
- Gaebler, Ted, 1996, Mewirusahaakan Birokrasi, Jakarta:PPM
- Gibson, James L. , 1996, Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, Jakarta:Erlangga
- Hair JR, Joseph F, 2006, Multivariate Data Analisis Edisi 5, Jakarta: Garmedia Pustaka Utama
- Hiplunudin, Agus, 2017, Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik, Yogyakarta: Calpulis
- Krejcie, Robert V. , 2016, Determining Sample Size For Research Activtiez, dalam Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, Malang: UB Press
- Martono, Nanang, 2010, Statistika Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS. Yogyakarta: Gava Media
- Mindarti, Lely Indah, 2016, Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik, Malang: UB
- Newman, 2013, Metode Penelitian Sosial: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif, Jakarta: Gramedia
- Purnamasari, Wulan, 2019, Komunikasi Kontemporer dan Masyarakat, Jakarta:Gramedia
- Sarwono, Jonathan, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Yogyakarta: Suluh Media
- Situmorang, Chazali, 2016, Kebijakan Publik, Depok: SSDI
- Solimun, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, Malang: UB Press
- Steers, Richard , 1985, Efektivitas Organisasi, Jakarta:Erlangga

- Suaib, Muhammad Ridho, 2016 Pengantar Kebijakan Publik, Yogyakarta: Calpulis
- Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Cempaka
- Sujarweni, Wiratna, 2012, Statistika Untuk Penelitian, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suntoro, Irawan, 2015, Kebijakan Publik, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Thoha, Miftah, 2006, Kepemimpinan dalam Manajemen, Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Wahab, Abdul, 1997, Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi kebijaksanaan Negara, Jakarta: Bumi Aksara
- Waluya, Bagja, 2004, Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat, Bandung: SetiaPurna
- Werang, Basilisu Redan, 2015, Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial, Yogyakarta: Calpulis
- Winartha, I Madhe, 2006, Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Thesis, Yogyakarta: Andi
- Zulfikar, 2014, Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika, Yogyakarta: Deepublish

Website

- <https://dpmptsp.lamongankab.go.id/> (Website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)
- SIPPOMA PERZELA (Android App resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan).