

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BAGI USAHA MENENGAH DI  
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEMBER**

***QUALITY OF LICENSING SERVICES FOR MEDIUM ENTERPRISES  
AT THE INVESTMENT SERVICE ONE STOP SERVICE IN JEMBER  
REGENCY***

**Yuan Okta Putra, Supranoto, Dina Suryawati**

*Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Jember*

*Jl. Kalimantan Tegalboto No.37, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari,*

*Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121*

*Email: yuanrzxclns@gmail.com*

**Abstrak**

*Kualitas pelayanan perizinan usaha menengah di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Regulasi perizinan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) kadang menghambat proses izin. Keluhan masyarakat terkait lambatnya dan kurangnya keramahan pelayanan ini sering muncul di media. Artikelini bertujuan menjelaskan kualitas pelayanan perizinan UMKM di dinas tersebut dengan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif. Dalam Artikelini, 50 responden terlibat melalui accidental sampling. Kualitas pelayanan dinilai menggunakan model E-Service Quality atau Servqual yang mencakup enam dimensi: efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, dan kompensasi. Hasilnya menunjukkan kesenjangan antara persepsi masyarakat dan harapan mereka terhadap pelayanan perizinan, dengan gap negatif -14,3. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan usaha menengah di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember belum memenuhi harapan masyarakat dan masih terkategori sebagai pelayanan yang cukup.*

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Perizinan, Usaha Menengah, E-Service Quality.

**Abstract**

*The quality of licensing services for medium-sized enterprises at the Integrated Licensing Service Unit of Jember Regency's Investment and One-Stop Services is crucial for building customer trust and loyalty. Regulations governing licenses for micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs) can sometimes hinder the licensing process. Complaints from the public regarding the slowness and lack of friendliness in these services often surface in the media. This research aims to explain the quality of MSME licensing services at the mentioned office using a quantitative approach and a descriptive method. In this study, 50 respondents were involved through accidental sampling. Service quality was assessed using the E-Service Quality or Servqual model, which includes six dimensions: efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, and compensation. The results revealed a gap between the public's perceptions and their expectations of licensing services, with a negative gap score of -14.3. This indicates that the quality of licensing services for*

---

<sup>1</sup> Corresponding Author: Program Studi xxxxxxxxx, Universitas Jember; Gg. 5, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121; Email: xxx@xxx.com

---

*medium-sized enterprises at the Integrated Licensing Service Unit of Jember Regency has not met public expectations and is still categorized as moderately satisfactory.*

**Keywords:** *Service Quality, Licensing, Medium-sized Enterprises, E-Service Quality.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran sentral dalam kehidupan manusia, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik sering kali menjadi sorotan kinerja pemerintah, dan kualitas pelayanan menjadi masalah yang terus diperdebatkan.

Data dari Ombudsman RI menunjukkan bahwa terdapat banyak laporan terkait pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, dengan pemerintah daerah menjadi institusi yang dilaporkan paling banyak. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam pelayanan publik yang tidak sesuai dengan amanat Undang-Undang. Namun, terdapat upaya positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, seperti peluncuran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang telah menghasilkan peningkatan peringkat Indonesia dalam survei E-Government PBB.

Salah satu aspek penting dari pelayanan publik adalah pelayanan perizinan, yang memiliki dampak langsung pada kemampuan pelaku usaha untuk beroperasi secara legal. Di Kabupaten Jember, proses perizinan usaha terkadang rumit dan memakan waktu lama, yang berdampak negatif pada pelaku usaha menengah. Namun, keberhasilan SPBE dalam beberapa aspek pelayanan publik telah membawa perubahan positif dalam upaya mendukung para pelaku usaha.

Pentingnya pelayanan perizinan bagi usaha menengah terletak pada kenyataan bahwa legalitas usaha memungkinkan mereka untuk mendapatkan bantuan dan dukungan yang lebih baik, seperti pembinaan usaha dan akses ke modal dengan bunga rendah untuk pengembangan usaha mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan, untuk mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Meskipun upaya telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui sistem OSS, masih ada tantangan dalam penerapannya. Beberapa pelaku usaha mengeluhkan bahwa proses perizinan tidak menjadi lebih efisien dan responsivitas pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember masih perlu ditingkatkan.

Dalam rangka mendukung pelaku usaha menengah dan memastikan bahwa pelayanan perizinan berjalan efektif, perlu adanya pendekatan yang lebih personal dan komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan pelaku usaha. Melalui langkah-langkah ini, kualitas pelayanan perizinan dapat ditingkatkan, dan pemerintah dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Artikel ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menguji kualitas pelayanan perizinan bagi usaha menengah di Dinas Penanaman

---

Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember pada bulan Agustus 2023. Populasi terdiri dari warga yang tengah mengurus izin usaha di dinas tersebut, dengan 50 responden dipilih secara acak. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Dalam pengumpulan data, digunakan skala Likert dengan lima tingkatan respons: sangat setuju (SS), setuju (ST), ragu-ragu (RG), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Hasil kuesioner akan dinilai dengan memberikan skor sesuai dengan respons responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode E-Servqual (Electronic Service Quality) oleh Parasuraman. Ini melibatkan perbandingan antara persepsi dan harapan pengguna layanan dengan empat dimensi instrumen. Hasil analisis akan diinterpretasikan, dengan selisih antara skor persepsi dan harapan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan. Nilai positif mengindikasikan kualitas pelayanan tinggi, nol menunjukkan netral, dan nilai negatif menunjukkan kualitas pelayanan rendah.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Uji Instrumen**

##### **ArtikelUji Validitas**

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
HE.1	0,569	0,361	Valid
HE.2	0,386	0,361	Valid
HE.3	0,385	0,361	Valid
HR.1	0,542	0,361	Valid
HR.2	0,316	0,361	Valid
HR.3	0,601	0,361	Valid
HF.1	0,446	0,361	Valid
HF.2	0,380	0,361	Valid
HF.3	0,453	0,361	Valid
HP.1	0,432	0,361	Valid
HP.2	0,423	0,361	Valid
HP.3	0,386	0,361	Valid
HT.1	0,405	0,361	Valid
HT.2	0,393	0,361	Valid
HT.3	0,474	0,361	Valid
HC.1	0,439	0,361	Valid
HC.2	0,393	0,361	Valid
HC.3	0,386	0,361	Valid
PE.1	0,888	0,361	Valid
PE.2	0,894	0,361	Valid
PE.3	0,919	0,361	Valid
PR.1	0,921	0,361	Valid
PR.2	0,486	0,361	Valid
PR.3	0,346	0,361	Valid
PF.1	0,929	0,361	Valid
PF.2	0,877	0,361	Valid
PF.3	0,807	0,361	Valid
PP.1	0,410	0,361	Valid
PP.2	0,359	0,361	Valid
PP.3	0,335	0,361	Valid
PT.1	0,913	0,361	Valid
PT.2	0,925	0,361	Valid
PT.3	0,901	0,361	Valid
PC.1	0,501	0,361	Valid
PC.2	0,750	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui hasil uji validitas terhadap item harapan dan item persepsi menunjukkan bahwa masing-masing item memperoleh  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0,278 sehingga dapat diartikan bahwa seluruh instrument Artikelinil valid.

### **Uji Reliabilitas**

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Item	Cornbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Harapan	0,746	0,60	Reliabel
Persepsi	0,954	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui hasil uji reliabilitas terhadap item harapan dan item persepsi menunjukkan bahwa masing-masing item memperoleh nilai cornbach's alpha lebih dari 0,60 sehingga dapat diartikan bahwa instrument yang digunakan dalam Artikel ini reliabel.

### **Deskripsi Variabel Penelitian**

#### **Distribusi Frekuensi Variabel *E-Service Quality* Indikator Harapan**

**Tabel 3. Frekuensi Jawaban Variabel Harapan Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
HE.1	18	36,0	24	48,0	8	16	0	0	0	0	4
HE.2	19	38,0	23	46,0	8	16	0	0	0	0	4
HE.3	21	42,0	25	50,0	4	8	0	0	0	0	4

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator harapan pada dimensi efisiensi (*efficiency*). Sub dimensi pertama (HE.1) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap adanya kemudahan proses pengajuan pembuatan izin usaha menengah pada pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember. Sub dimensi kedua (HE.2) diperoleh modus sebesar 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharapan adanya kecepatan mekanisme pembuatan izin usaha menengah pada pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember. Dan sub dimensi ketiga (HE.3) diperoleh modus sebesar 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharapan adanya kejelasan informasi yang ditampilkan website pelayanan pembuatan izin usaha online DPMPTSP Kabupaten Jember.

---

**Tabel 4. Frekuensi Jawaban Variabel Harapan Dimensi Reliabilitas (Reliability)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
HR.1	21	42,0	21	42,0	8	16	0	0	0	0	4 dan 5
HR.2	14	28,0	27	54,0	9	18	0	0	0	0	4
HR.3	23	46,0	20	40,0	7	14	0	0	0	0	5

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 4. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator harapan pada dimensi reliabilitas (reliability). Sub dimensi pertama (HR.1) diperoleh modus pada skala 4 dan 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember mempermudah pembuatan izin usaha. Sub dimensi kedua (HR.2) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember mudah diakses adalah tinggi. Dan sub dimensi ketiga (HR.3) diperoleh modus pada skala 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember berfungsi dengan baik atau jarang mengalami gangguan.

**Tabel 5. Frekuensi Jawaban Variabel Harapan Dimensi Pemenuhan (Fulfillment)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
HF.1	17	34,0	23	46,0	10	20	0	0	0	0	4
HF.2	20	40,0	22	44,0	8	16	0	0	0	0	4
HF.3	14	28,0	25	50,0	11	22	0	0	0	0	4

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 5. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator harapan pada dimensi penemuan (fulfillment). Sub dimensi pertama (HF.1) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat memberikan kepastian jangka waktu penyelesaian pembuatan izin usaha adalah tinggi. Sub dimensi kedua (HF.2) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat menyelesaikan pembuatan izin usaha sesuai waktu yang dijanjikan. Dan sub dimensi ketiga (HF.3) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat memberikan informasi mengenai layanan pembuatan izin usaha.

---

**Tabel 6. Frekuensi Jawaban Variabel Harapan Dimensi Privasi (*Privacy*)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
HP.1	19	38,0	23	46,0	8	16	0	0	0	0	4
HP.2	12	24,0	28	56,0	10	20	0	0	0	0	4
HP.3	14	28,0	25	50,0	11	22	0	0	0	0	4

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 6. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator harapan pada dimensi privasi (*privacy*). Sub dimensi pertama (HP.1) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat menjaga keamanan data pemohon layanan adalah tinggi. Sub dimensi kedua (HP.2) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember hanya menggunakan data pribadi pemohon untuk kepentingan izin usaha adalah tinggi. Dan sub dimensi ketiga (HP.3) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat secara langsung menyampaikan penyelesaian izin usaha kepada pemohon adalah tinggi.

**Tabel 7. Frekuensi Jawaban Variabel Harapan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
HRp.1	17	34,0	24	48,0	9	18	0	0	0	0	4
HRp.2	19	38,0	21	42,0	10	20	0	0	0	0	4
HRp.3	20	40,0	20	40,0	10	20	0	0	0	0	4 dan 5

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 7. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator harapan pada dimensi daya tanggap (responsiveness). Sub dimensi pertama (HRp.1) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember dapat memberikan informasi mengenai izin usaha dengan tepat. Sub dimensi kedua (HRp.2) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember mampu membantu menyelesaikan permohonan pelayanan izin usaha dengan cepat. Dan sub dimensi ketiga (HRp.3) diperoleh modus pada skala 4 dan 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember tanggap terhadap keluhan yang dialami pemohon izin usaha menengah.

---

**Tabel 8. Frekuensi Jawaban Variabel Harapan Dimensi Kontak (Contact)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
HC.1	21	42,0	20	40,0	9	18	0	0,0	0	0	5
HC.2	19	38,0	21	42,0	10	20	0	0,0	0	0	4
HC.3	18	36,0	21	42,0	11	22	0	0,0	0	0	4

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 8. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator harapan pada dimensi kontak (contact) adalah. Sub dimensi pertama (HC.1) diperoleh modus pada skala 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan kontak yang dapat dihubungi oleh pemohon layanan izin usaha. Sub dimensi kedua (HC.2) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap pemohon layanan izin usaha mudah untuk mengakses kontak yang tersedia di website DPMPTSP Kabupaten Jember. Dan sub dimensi ketiga (HC.3) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berharap website DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan customer service yang tanggap dalam pelayanan online izin usaha menengah.

### **Distribusi Frekuensi Variabel *E-Service Quality* Indikator Persepsi**

**Tabel 9. Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Dimensi Efisiensi (Efficiency)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
PE.1	11	22	14	28	7	14	12	24	6	12	2
PE.2	13	26	12	24	6	12	17	34	2	4	2
PE.3	14	28	13	26	5	10	12	24	6	12	5

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 9. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator persepsi pada dimensi efisiensi (efficiency). Sub dimensi pertama (PE.1) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi proses pengajuan pembuatan izin usaha menengah pada pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember tidak mudah. Sub dimensi kedua (PE.2) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti mayoritas masyarakat berpersepsi mekanisme pembuatan izin usaha menengah pada pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember cukup lambat. Dan sub dimensi ketiga (PE.3) diperoleh modus pada skala 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi informasi yang ditampilkan website pelayanan pembuatan izin usaha online DPMPTSP Kabupaten Jember sudah jelas.

Tabel 10. Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
PR.1	12	24,0	9	18,0	4	8,0	17	34,0	8	16,0	2
PR.2	26	52,0	21	42,0	0	0,0	2	4,0	1	2,0	5
PR.3	25	50,0	17	34,0	3	6,0	5	10,0	0	0,0	5

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 10. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator persepsi pada dimensi reliabilitas (*reliability*). Sub dimensi pertama (PR.1) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember tidak mempermudah pembuatan izin usaha. Sub dimensi kedua (PR.2) diperoleh modus pada skala 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember mudah diakses. Dan sub dimensi ketiga (PR.3) diperoleh modus pada skala 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember berfungsi dengan baik atau jarang mengalami gangguan.

Tabel 11. Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Dimensi Pemenuhan (*Fulfillment*)

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
PF.1	11	22,0	7	14,0	11	22,0	12	24,0	9	18,0	2
PF.2	13	26,0	5	10,0	7	14,0	19	38,0	6	12,0	2
PF.3	13	26,0	14	28,0	7	14,0	11	22,0	5	10,0	4

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 11. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator persepsi pada dimensi penemuan (fulfillment). Sub dimensi pertama (PF.1) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember tidak memberikan kepastian jangka waktu penyelesaian pembuatan izin usaha adalah cukup. Sub dimensi kedua (PF.2) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember tidak dapat menyelesaikan pembuatan izin usaha sesuai waktu yang dijanjikan. Dan sub dimensi ketiga (PF.3) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat memberikan informasi mengenai layanan pembuatan izin usaha.

**Tabel 12. Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Dimensi Privasi (Privacy)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
PP.1	30	60,0	16	32,0	1	2,0	3	6,0	0	0,0	5
PP.2	28	56,0	16	32,0	3	6,0	2	4,0	1	2,0	5
PP.3	31	62,0	15	30,0	1	2,0	3	6,0	0	0,0	5

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 12. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator persepsi pada dimensi privasi (privacy). Sub dimensi pertama (PP.1) diperoleh modus pada skala 3 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat menjaga keamanan data pemohon layanan. Sub dimensi kedua (PP.2) diperoleh modus pada skala 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember hanya menggunakan data pribadi pemohon untuk kepentingan izin usaha. Dan sub dimensi ketiga (PP.3) diperoleh modus pada skala 5 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website pelayanan online DPMPTSP Kabupaten Jember dapat secara langsung menyampaikan penyelesaian izin usaha kepada pemohon.

**Tabel 13. Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
PRp.1	13	26,0	6	12,0	6	12,0	17	34,0	8	16,0	2
PRp.2	13	26,0	7	14,0	6	12,0	15	30,0	9	18,0	2
PRp.3	10	20,0	11	22,0	5	10,0	13	26,0	11	22,0	2

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 13. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator persepsi pada dimensi daya tanggap (responsiveness). Sub dimensi pertama (PT.1) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember kurang dapat memberikan informasi mengenai izin usaha dengan tepat. Sub dimensi kedua (PT.2) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember kurang mampu membantu menyelesaikan permohonan pelayanan izin usaha dengan cepat. Dan sub dimensi ketiga (PT.3) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember kurang tanggap terhadap keluhan yang dialami pemohon izin usaha menengah.

---

**Tabel 14. Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Dimensi Kontak (Contact)**

Indikator	Frekuensi										Modus
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
PC.1	20	40,0	22	44,0	2	4,0	5	10,0	1	2,0	4
PC.2	11	22,0	16	32,0	3	6,0	12	24,0	8	16,0	4
PC.3	12	24,0	11	22,0	3	6,0	15	30,0	9	18,0	3

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 14. dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *e-service quality* indikator persepsi pada dimensi kontak (contact). Sub dimensi pertama (PC.1) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan kontak yang dapat dihubungi oleh pemohon layanan izin usaha. Sub dimensi kedua (PC.2) diperoleh modus pada skala 4 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa pemohon layanan izin usaha mudah untuk mengakses kontak yang tersedia di website DPMPTSP Kabupaten Jember. Dan sub dimensi ketiga (PC.3) diperoleh modus pada skala 2 yang berarti bahwa mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa website DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan customer service yang kurang tanggap dalam pelayanan online izin usaha menengah.

### Analisis Data *E-Service Quality* (E-SERVQUAL)

**Tabel 15. Model E-SERVQUAL**

No.	Dimensi	Skor Rata-rata Persepsi	Harapan	e- Service Quality	Tingkat Kualitas
1.	<i>Efficiency</i>	66	85	- 19	Baik
2.	<i>Reliability</i>	67	84	- 17	Baik
3.	<i>Fulfillment</i>	62	82	- 10	Baik
4.	<i>Privacy</i>	88	82	4	Sangat Baik
5.	<i>Responsiveness</i>	59	83	- 24	Baik
6.	<i>Contact</i>	68	83	- 15	Baik
Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan elektronik		68,3	82,6	- 14,3	

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Hasil perhitungan e-Servqual menunjukkan skor gap negatif -14,3, menandakan bahwa kualitas pelayanan izin usaha menengah di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember belum memenuhi harapan masyarakat dan terkategori cukup. Dari enam dimensi *e-service quality*, hanya dimensi privasi yang mendapat skor positif (4), sementara yang lainnya memperoleh skor negatif: efisiensi (-19), reliabilitas (-17), pemenuhan (-10), responsivitas (-24), dan kontak (-15). Terlepas dari kekurangan ini, secara keseluruhan, *e-service quality* di Dinas tersebut dianggap baik meskipun perlu perbaikan, terutama dalam responsivitas, yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan informasi yang lebih jelas dan pelayanan yang lebih ramah kepada masyarakat.

---

## PEMBAHASAN

### Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Skor efisiensi pelayanan online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember menunjukkan perbedaan negatif sebesar 19. Harapan pemohon adalah 85, sedangkan persepsinya adalah 66. Ini menandakan efisiensi pelayanan sudah baik, tetapi belum memenuhi harapan. Pemohon merasa website OSS kurang memberikan panduan yang jelas dalam proses izin usaha dan tidak mempercepat proses izin karena persyaratan yang sulit, seperti pemindaian dokumen dalam format PDF.

### Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Skor reliabilitas pelayanan online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember menunjukkan perbedaan negatif sebesar 17. Harapan pemohon adalah 84, sedangkan persepsinya adalah 67. Ini menandakan reliabilitas pelayanan sudah baik, tetapi belum memenuhi harapan. Pemohon merasa website OSS belum membuat proses izin usaha menjadi lebih mudah. Namun, akses yang mudah dan jarangnya gangguan di website OSS membuat masyarakat cukup puas dengan kualitas pelayanan online ini.

### Dimensi Pemenuhan (*Fulfillment*)

Skor pemenuhan pelayanan online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember menunjukkan perbedaan negatif sebesar 10. Harapan pemohon adalah 82, sedangkan persepsinya adalah 62. Ini menandakan pemenuhan pelayanan sudah baik, tetapi belum memenuhi harapan. Pemohon merasa website OSS tidak memberikan jaminan kecepatan pembuatan izin usaha dan tidak memberikan informasi jangka penyelesaian izin. Namun, mereka masih merasa puas karena website memberikan informasi mekanisme yang diperlukan untuk mendapatkan izin usaha.

### Dimensi Privasi (*Privacy*)

Dimensi privasi dalam pelayanan *online* Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember mendapat skor positif 4, melampaui harapan dengan skor harapan 82 dan persepsi 88. Ini menandakan bahwa privasi dalam proses pembuatan izin usaha dianggap baik oleh pemohon. Mereka percaya bahwa data yang digunakan dalam proses ini aman dan rahasia, hanya digunakan untuk keperluan izin usaha. Selain itu, pemohon dapat memantau status izin usaha mereka melalui website OSS, memberikan kepuasan tambahan.

### Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanan online Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember memiliki skor negatif 24, di bawah harapan pemohon dengan skor harapan 83 dan persepsi 59. Pelayanan ini dianggap cukup tetapi belum mencapai harapan pemohon. Pegawai dinilai kurang responsif dalam membantu pemohon izin

---

usaha secara online. Masyarakat merasa informasi yang diberikan kurang jelas, layanan lambat, dan tanggapan terhadap keluhan kurang responsif. Diperlukan peningkatan kualitas layanan dan pelatihan bagi pegawai untuk memenuhi harapan pemohon.

### **Dimensi Kontak (*Contact*)**

Dimensi kontak (*contact*) dalam pelayanan online Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember memiliki skor negatif 15, di bawah harapan pemohon dengan skor harapan 83 dan persepsi 58. Meskipun kontak yang dapat dihubungi oleh pemohon izin usaha telah disediakan, masyarakat merasa layanan ini kurang responsif. Pegawai customer service di kontak tersebut tidak merespons dengan cepat, juga tidak memberikan informasi yang jelas mengenai status pengajuan izin usaha. Perlu peningkatan responsivitas dalam memberikan dukungan pelanggan dan informasi yang lebih akurat kepada pemohon izin usaha.

## **4. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan analisis e-Servqual terhadap kualitas layanan online pembuatan izin usaha menengah di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember, harapan masyarakat sangat tinggi (skor 82,6), tetapi persepsi saat ini belum memenuhi harapan (skor 68,3). Skor e-Servqual sebesar -14,3 menunjukkan kualitas layanan secara umum sudah baik tetapi belum memenuhi harapan karena faktor seperti proses yang lambat dan kompleks, kurangnya jaminan penyelesaian, serta responsivitas dan keramahan pegawai yang kurang. Disarankan untuk menyederhanakan mekanisme, menyediakan informasi lebih jelas, memberikan estimasi penyelesaian, mengevaluasi kinerja pegawai, dan meningkatkan kecepatan layanan online. Artikel selanjutnya dapat memperluas cakupan geografis atau menambah variabel kepuasan dan menggunakan metode kualitatif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Adrian,Sutedi (2010). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007). *Metode ArtikelKuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hardiansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hudoyo, Herman. (1990). *Mengajar Belajar Matematika*. Malang: IKIP.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Katharina., dan Jaweng. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintah Digital Indonesia*.

- 
- Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia dengan Pusat Artikel Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.*
- Kotijah, Siti. (2020). *Hukum Perizinan*. Bantul: CV MFA.
- Moleong, Lexy J. (1990). *Metologi Artikel Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Perizinan*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Priansa, Donni J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Ramlan, dan Yuzrial. (2012). *Hukum Perizinan: Proses Pendirian dan pendaftaran perusahaan dalam praktik*. Medan: Ratu Jaya.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Artikel Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama. Artikel Sosial Sinambela. Lijan. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Artikel Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Sugiyono. (2008). *Metode Artikel Administrasi (Metode R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Artikel Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Artikel Administrasi (Metode R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Artikel Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sushanty, Vera R. (2020). *Hukum Perizinan*. Surabaya: UBHARA PRESS
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Jurnal**
- Abdillah. (2013). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. (dipublikasikan 11 Desember 2013). *Universitas Jember*.
- Anggraeni. (2019). Kualitas Pelayanan Pelaporan Spt Tahunan Pajak Berbasis E-Government Dengan Menggunakan E-Filing (Studi Kasus Karyawan Universitas Jember). (dipublikasikan tanggal 1 Juni 2019). *Universitas Jember*.
- Dewi. (2022). Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. (dipublikasikan 22 November 2022). *Universitas Jember*.
- Dini. (2020). Kualitas Pelayanan Elektronik Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi. (dipublikasikan 12 Desember 2020). *Universitas Jember*.
- Enggaryani. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. (Dipublikasi pada tanggal 16 Oktober 2016). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Hidayah. (2020). Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatuhi Kabupaten Tasikmalaya). (dipublikasikan 1 April 2020). *Universitas Galuh*.

- 
- Pigi. (2017). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. (dipublikasikan 25 Mei 2018). *Universitas Jember*.
- Puspitasari, Bendesa (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bandung. (dipublikasikan 5 Januari 2016). *Universitas Udayana*.
- Siti, Beddy, Irma. (2012). Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. (dipublikasikan pada tanggal 1 April 2012). *Universitas Djuanda Bogor*.
- Subban. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan. (12 Desember 2020). *Universitas Muhammadiyah Cirebon*.
- Suparman. (2017). Kualitas Pelayanan izin mendirikan Bangunan (IMB) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. (dipublikasikan 21 April 2017). *UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.

#### **Internet**

Data Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kecil Non Pertanian Kabupaten Jember menurut Golongan Kegiatan Ekonomi Tahun 2012 terakhir diperbarui pada tanggal 12Maret 2015.

Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kabupaten Jember. (2022). *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja* <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/174495/perbup-kab-jember-no-21-tahun-2021>.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2018. (2022). *Dorong Pelayanan Publik Berkelas Dunia Melalui Pelayanan Publik Berkelas Dunia Melalui Kompetisi*. <https://www.menpam.go.id/site/berita-terkini/dorong-pelayanan-publik-berkelas-dunia-melalui-kompetisi>.

Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, Kecil, Menengah (Usaha menengah) Dan Usaha Besar (Ub) Tahun 2015 – 2019. (2022). <https://kemenkopukm.go.id/data-usaha-menengah>. <https://jemberkab.bps.go.id/statictable/2015/03/12/54/banyaknya-usaha-mikro-kecil-non-pertanian-kabupaten-jember-menurut-olongan-kegiatan-ekonomi-tahun-2012-.html>. Di akses pada tanggal 30 November 2022.

#### **Peraturan:**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia, 2018. Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014. Perizinan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dan Kecil. 15 September 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 222. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik