

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Institusi

Sumber: <https://dpmpstsp.karimunkab.go.id/>

Berdasarkan Keputusan Bupati Karimun nomor 132 tahun 2006, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun adalah pusat pelayanan perizinan terpadu yang dimaksudkan untuk memberikan dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan wewenang dalam memberikan perizinan kepada dinas atau instansi sebagai penyelenggara perizinan. Berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 566 Tahun 2020, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan pemerintah daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP selaku instansi yang menyelenggarakan perizinan, melayani 50 jenis izin. Jenis pelayanan yang dilayani terdiri dari 46 jenis pelayanan perizinan dan 4 jenis pelayanan non perizinan.

1.1.2 Visi dan Misi Instansi

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:

“Terciptanya pelayanan perizinan terpadu yang profesional dalam rangka meningkatkan persaingan investasi global”.

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun ditetapkan sebagai berikut:

1. Melayani perizinan secara terpadu dalam rangka peningkatan peluang usaha menjadi investasi riil.
2. Memberikan akses dan proses pelayanan perizinan yang prima dengan menerapkan konsep *good government*.
3. Memberikan layanan informasi perizinan, peluang investasi Kabupaten Karimun bagi investor, masyarakat dunia usaha dan industri.

Dalam rangka mewujudkan visi dan merealisasikan misi yang telah dirumuskan, perlu ditetapkan tujuan untuk satu periode sebagai suatu ukuran keadaan yang ingin diwujudkan dalam skala periode terbatas (sampai dengan lima tahun). Tujuan akan menentukan bagian tujuan jangka pendek atau sasaran yang akan diwujudkan sebagai indikator dapat tidaknya suatu tujuan terwujud. Tujuan yang ditetapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun mengacu sepenuhnya pada tujuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten, dalam rangka mendukung pencapaian tujuan Pemerintah Kabupaten Karimun secara keseluruhan, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan pertumbuhan investasi instansinya
2. Meningkatkan kemudahan pelayanan daerah

1.2 Latar Belakang Penelitian

Iklim bisnis subur sering disebut sebagai peran penting dalam pertumbuhan ekonomi. Namun, dalam pemulihan ekonomi di Indonesia juga tidak luput dari peran investasi. Investasi merupakan akar dari segala upaya pemulihan dan menumbuhkan perekonomian di Indonesia terutama di masa pandemi (BKPM, 2021). Pemerintah Indonesia telah melakukan banyak upaya dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi dan mendorong peran investasi. Salah satunya adalah dengan meresmikan tol Manado-Bitung untuk menyuburkan prospek investasi dan pariwisata di Sulawesi Utara (BKPM, 2021). Selain itu, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk mempermudah investasi di Indonesia, seperti mengesahkan UU Cipta Kerja (Omnibus Law), membentuk satgas khusus investasi luar negeri, memberikan bantuan kredit dan peminjaman,

memberikan insentif pajak, serta mempermudah proses pengajuan izin usaha dan investasi (BKPM, 2021).

Dalam rangka mempermudah proses pengajuan izin usaha dan investasi, pada tanggal 9 Agustus 2021 Presiden Joko Widodo meluncurkan sistem *online single submission* (OSS) *risk based approach* (RBA) atau berbasis risiko. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Republik Indonesia, 2021), OSS-RBA adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha yaitu risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi, dan risiko tinggi. Sistem OSS-RBA memiliki banyak manfaat dalam mempermudah perizinan usaha dan investasi daripada sistem sebelumnya. OSS-RBA memiliki standar waktu yang jelas di setiap jenis perizinan. Sistem perizinan OSS-RBA telah terpusat, sehingga mempermudah UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mendapatkan perizinan usaha. Dalam OSS-RBA, semua biaya dibayarkan melalui sistem secara *online* menurut ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atau retribusi.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah instansi yang berperan penting dalam penyelenggaraan izin usaha di daerah. DPMPTSP daerah memiliki peran dalam monitoring, pengawasan, dan pengendalian terhadap pemohon dalam proses izin usaha dan izin komersial operasional, serta melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait komitmen pemohon melalui OSS, dalam merespon setiap permohonan proses perizinan (Kemendagri, 2021). DPMPTSP Kabupaten Karimun adalah salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Karimun dalam mendukung penciptaan iklim investasi yang kondusif di daerah. Dengan cara memberikan kemudahan proses pengajuan izin usaha. DPMPTSP Kabupaten Karimun selaku instansi yang mengedepankan kualitas pelayanan, setiap tahunnya telah melakukan survei untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Karimun pada tahun 2020 adalah 87,25. Lebih rendah dibandingkan dengan DPMPTSP Kota Batam, yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 93. IKM merupakan survei yang dilakukan terhadap pelayanan publik tidak spesifik terhadap pelayanan DPMPTSP (Nastiti et al., 2016). Padahal informasi terkait kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun sangat penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja layanan. Menurut Gustavsson dalam (Apriliya dan Hutami, 2019) menyatakan organisasi atau perusahaan dapat menjadikan informasi kualitas sebagai alat yang strategis.

DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mendapatkan sertifikasi sistem manajemen mutu yaitu ISO seri 9001:2015. Menurut Disnakertrans (2020), ISO seri 9001:2015 adalah sertifikasi sistem manajemen mutu yang berfokus pada konsumen dan proses dengan berlandaskan tujuh prinsip manajemen mutu. Ketujuh prinsip tersebut adalah: fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang lain, pendekatan proses bisnis, peningkatan terus-menerus, pendekatan faktual dalam keputusan, dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan. Namun, sertifikasi tersebut diperuntukan untuk sistem sebelum sistem OSS RBA. Sehingga baik hasil survey IKM maupun sertifikasi ISO 9001:2015 saat ini, belum bisa menggambarkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Memerlukan cara yang cocok sesuai dengan sistem OSS-RBA. Salah satu cara untuk mengetahui kualitas layanan DPMPTSP adalah *six sigma*. *Six sigma* ini berfokus pada perbaikan proses, sehingga DPMPTSP dapat menerapkan perbaikan proses kualitas jasa yang berkelanjutan serta mengakomodir semua ketidakpuasan layanan.

Penggunaan *six sigma* juga dapat menjadi langkah awal bagi DPMPTSP Kabupaten Karimun untuk mengintegrasikan *six sigma* dan ISO 9001:2015. Mengintegrasikan *six sigma* dengan ISO 9001 membantu organisasi dalam memastikan bahwa tidak ada kemunduran ke proses lama setelah penerapan *six sigma*. Organisasi yang mendapat manfaat dari *six sigma* sering melupakan

pentingnya membangun sistem mutu, yang sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas sambil mengurangi ketidaksesuaian. Menurut PECB (2015), *six sigma* dan ISO 9001:2015 saling melengkapi dengan sempurna untuk mencapai hasil yang lebih berkelanjutan daripada diterapkan secara terpisah. Menurut PECB (2015), organisasi yang mengintegrasikan *six sigma* dengan ISO 9001:2015 memiliki budaya kualitas yang dapat mempertahankan pelanggan, dan membawa pelanggan baru ke organisasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Analisis Kualitas Layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun dengan Metode Six Sigma”**.

1.3 Perumusan Masalah

Perumusan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu perubahan sistem dari sistem lama menjadi sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Hal ini mengakibatkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kurang tepat dijadikan sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karimun karena IKM merupakan survei yang dilakukan terhadap pelayanan publik tidak spesifik terhadap pelayanan DPMPTSP. Padahal informasi terkait kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun sangat penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja layanan. Penilaian tingkat kualitas pelayanan di DPMPTSP sangat penting karena DPMPTSP bertugas untuk memonitor, mengawas, mengendalikan pemohon dalam proses izin usaha, izin komersial, dan izin operasional, serta melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait komitmen pemohon melalui OSS.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan menjadi:

1. Bagaimana kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun?
2. Apakah pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun perlu ditingkatkan?

3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa DPMPTSP Kabupaten Karimun?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun dengan metode *six sigma*.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa DPMPTSP Kabupaten Karimun .

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kajian dalam penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran empirik dalam bidang manajemen operasi.
2. Bagi DPMPTSP Kabupaten Karimun, penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi dalam melaksanakan kegiatan peningkatan kualitas layanan.
3. Bagi DPMPTSP Kabupaten Karimun, penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi dalam melaksanakan kegiatan peningkatan kualitas layanan.
4. Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi dasar baik bagi DPMPTSP Kabupaten Karimun maupun DPMPTSP Kabupaten atau Kota lainnya di Indonesia dalam meningkatkan kinerjanya.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Analisis Kualitas Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun dengan Metode *Six Sigma*, disusun melalui sistematika sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan adalah bagian yang menjelaskan gambaran tentang penelitian secara umum, ringkas, dan padat. Bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek

penelitian Latar Belakang Penelitian Perumusan Masalah Pertanyaan Penelitian Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN

Bab tinjauan perpustakaan adalah bagian yang menjelaskan teori-teori yang digunakan, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi metode, pendekatan, dan teknik analisis yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang akan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan berdasarkan tahapan *six sigma* DMAIC. Bab ini terdiri dari: menyajikan dan membahas hasil penelitian setiap tahap DMAIC dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian saran yang berkaitan dengan manfaat untuk penelitian selanjutnya.

Halaman ini sengaja dikosongkan