

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Penelitian

Bagian ini menguraikan kondisi faktual di lapangan yang berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian, yaitu rendahnya tingkat kunjungan masyarakat pada layanan *Investment Corner* di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung. Pemaparan difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan fokus penelitian, mencakup kedudukan kelembagaan *Investment Corner*, kesenjangan tingkat kunjungan antarlayanan, serta kondisi bukti fisik (*tangible*) dan sumber daya pengelola layanan. Data yang disajikan bersumber dari hasil observasi lapangan, dokumentasi, serta penelusuran dokumen resmi yang diperoleh peneliti selama kegiatan penelitian di MPP Kota Bandung.

1. Kedudukan *Investment Corner* dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung merupakan unit pelayanan terpadu satu pintu yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 dan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Secara kelembagaan, MPP Kota Bandung berada di bawah koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dan berlokasi di Jalan Cianjur Nomor 34, Kelurahan Kacapiring, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung. Gedung MPP dibangun pada tahun 2021–2022 dengan luas persil sekitar 2.429,76 m² yang terbagi ke dalam bangunan dua lantai seluas 1.913,4 m² dengan konsep desain industrial, dan mulai beroperasi penuh melayani masyarakat sejak peresmiannya (DPMPTSP Kota Bandung, 2026).

Sebagai perwujudan konsep pelayanan satu pintu (*one-stop service*), MPP Kota Bandung mengintegrasikan puluhan gerai layanan dari instansi pemerintah

pusat, pemerintah daerah, kepolisian, hingga badan usaha milik negara dalam satu lokasi. Pada tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) MPP Kota Bandung tercatat sebesar 94,34 dengan kategori “sangat baik”, sedangkan IKM DPMPTSP Kota Bandung secara keseluruhan berada pada angka 88,8 dengan mutu pelayanan kategori “A” (JDIH Marves, 2023). Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara agregat, kinerja pelayanan di MPP Kota Bandung telah berjalan dengan baik dan mendapat apresiasi positif dari masyarakat pengguna layanan.

Investment Corner merupakan salah satu gerai layanan di dalam MPP Kota Bandung yang dikelola bersama oleh DPMPTSP Kota Bandung. Gerai ini berfungsi sebagai pusat informasi dan etalase investasi (*investment showcase*) yang menampilkan potensi, peluang, serta kemudahan berinvestasi di Kota Bandung kepada calon investor dan pelaku usaha. Berbeda dengan gerai-gerai administratif lain yang melayani kebutuhan dasar kependudukan dan perizinan harian masyarakat, *Investment Corner* dirancang sebagai layanan strategis yang bersifat non-rutin dan berorientasi pada fasilitasi ekonomi jangka menengah-panjang, yakni mendorong minat investasi yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah.

2. Kinerja Program Pelayanan Penanaman Modal DPMPTSP Kota Bandung

Berdasarkan dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025, kinerja Program Pelayanan Penanaman Modal pada tahun 2023 secara umum tercatat sangat baik, bahkan melampaui target yang ditetapkan. Ringkasan capaian indikator kinerja tersebut disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Capaian Kinerja Program Pelayanan Penanaman Modal DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023

No	Indikator Kinerja	Target 2023	Realisasi 2023	Capaian
1	Nilai SKM lingkup pelayanan penanaman modal	85	94,13	110,74%
2	Investor dilayani melalui sistem elektronik (OSS)	300 investor	714 investor	238%
3	Investor dilayani melalui layanan konsultasi	100 investor	100 investor	100%
4	Realisasi investasi baru hasil promosi penanaman modal	Rp1,815 triliun	Rp4,056 triliun	223,46%
5	Realisasi investasi PMDN dan PMA (LKPM)	Rp7,25 triliun	Rp8,540 triliun	117,79%

Sumber: Renja DPMPTSP Kota Bandung (2025).

Data pada Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa secara agregat, indikator kinerja pelayanan penanaman modal telah melampaui target yang ditetapkan, dengan capaian tertinggi pada jumlah investor yang dilayani melalui sistem elektronik (238%) dan realisasi investasi hasil promosi penanaman modal (223,46%). Namun demikian, capaian ini bersifat agregat pada level program dan belum menggambarkan secara spesifik tingkat pemanfaatan pada masing-masing titik layanan, termasuk *Investment Corner*. Dokumen perencanaan resmi DPMPTSP tidak melaporkan data kunjungan per loket layanan, sehingga diperlukan penelusuran lebih lanjut melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran spesifik mengenai pemanfaatan *Investment Corner*.

3. Arah Kebijakan dan Rencana Penguatan Layanan Investasi

Rencana Strategis (Renstra) DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025–2029 mencatat bahwa fungsi fasilitasi investasi tengah diarahkan pada penguatan kelembagaan yang lebih besar. Ringkasan inovasi layanan yang telah berjalan serta rencana strategis ke depan disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Inovasi dan Rencana Strategis Layanan Investasi DPMPTSP Kota Bandung

No	Nama Inovasi/Rencana	Bentuk	Status
1	Mal Pelayanan Publik (MPP)	Pelayanan tatap muka terpadu berbagai instansi dalam satu lokasi	Sudah berjalan
2	<i>Investment Maps</i> Kota Bandung	Peta digital interaktif potensi investasi, sebaran investor, dan filter tematik peluang usaha	Sudah berjalan
3	<i>Helpdesk</i> Investasi Berkelanjutan	Layanan pendampingan akses investasi pada sektor ekonomi hijau dan energi baru terbarukan (EBT)	Rencana Renstra 2025–2029
4	<i>Bandung Investment Board</i>	Penguatan kelembagaan pengelolaan dan pengembangan iklim penanaman modal daerah	Rencana Renstra 2025–2029

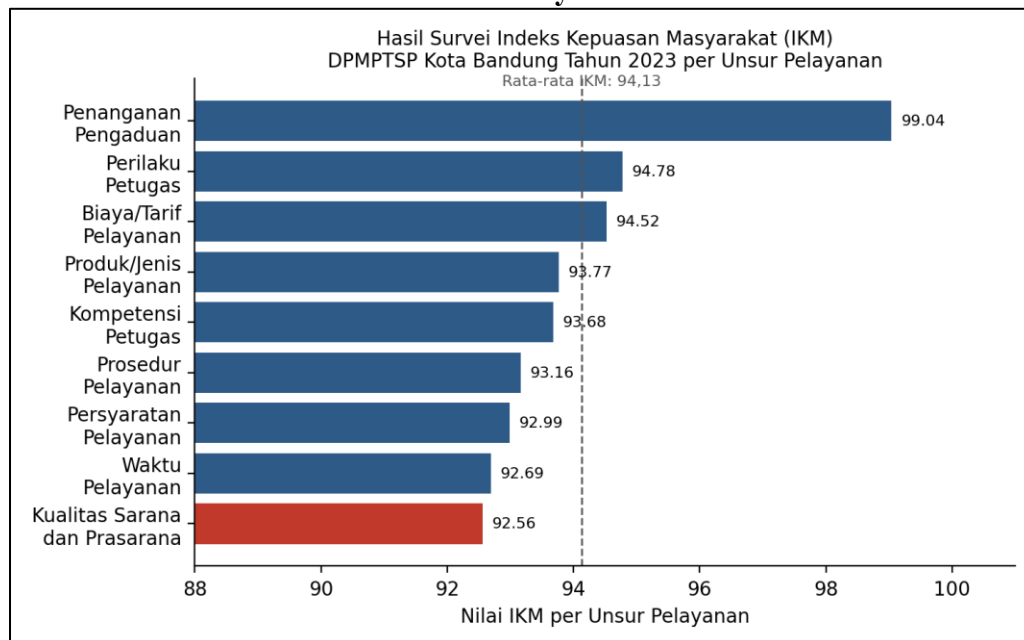
Sumber: Renstra DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025–2029 (2025).

Rencana pengembangan *Helpdesk* Investasi Berkelanjutan dan pembentukan *Bandung Investment Board* pada periode 2025–2029 mengindikasikan bahwa DPMPTSP Kota Bandung sendiri memandang perlu adanya penguatan kapasitas kelembagaan pada fungsi fasilitasi investasi. Kondisi ini memperkuat relevansi permasalahan penelitian mengenai *Investment Corner*, karena arah kebijakan ke depan menunjukkan adanya kebutuhan perbaikan pada aspek pelayanan investasi tatap muka yang saat ini diwakili oleh *Investment Corner*.

4. Kondisi Bukti Fisik (*Tangible*) pada Pelayanan DPMPTSP

Data hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023 menunjukkan bahwa dari sembilan unsur pelayanan yang disurvei, unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah, yaitu 92,56, meskipun secara kategori tetap tergolong “Sangat Baik”. Perbandingan nilai IKM antarunsur pelayanan disajikan pada Gambar 4.1.

Gambar 4.1
Grafik Hasil Survei IKM DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023 per
Unsur Pelayanan



Sumber: Renja DPMPTSP Kota Bandung (2025)

Grafik pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) berupa sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai relatif paling rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, sedangkan unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi. Data ini bersifat agregat untuk seluruh layanan DPMPTSP dan MPP, sehingga belum secara spesifik menggambarkan kondisi sarana dan prasarana pada *Investment Corner*. Namun demikian, temuan ini memberikan petunjuk awal bahwa aspek tangible merupakan area yang secara sistemik relatif lebih lemah dibandingkan unsur pelayanan lain, yang selaras dengan hasil observasi awal peneliti terhadap kondisi penempatan, signage, dan kelengkapan fasilitas pada *Investment Corner* sebagaimana akan diuraikan lebih lanjut pada bagian pembahasan.

5. Kondisi Sumber Daya Pengelola Layanan

Dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 turut mengidentifikasi sejumlah isu strategis internal yang relevan dengan kondisi

sumber daya pengelola layanan, di antaranya kompetensi pegawai non-PNS yang dinilai memengaruhi kualitas pelayanan, serta perlunya peningkatan pemahaman petugas mengenai perizinan dan non perizinan dalam merespons keluhan atau pengaduan masyarakat. Sebagai langkah pengendalian, DPMPTSP merencanakan perekrutan pegawai non-PNS yang sesuai dengan kompetensi pekerjaan serta bimbingan teknis secara berkala. Pada layanan *Investment Corner* secara khusus, kondisi keterbatasan jumlah petugas tetap turut menjadi faktor yang perlu diperhatikan, mengingat frekuensi kunjungan yang rendah menyebabkan penempatan petugas cenderung fleksibel dan tidak selalu tersedia pada jam-jam tertentu.

Secara keseluruhan, data resmi DPMPTSP Kota Bandung menunjukkan bahwa kinerja pelayanan penanaman modal pada level program telah melampaui target dan kepuasan masyarakat secara agregat berada pada kategori sangat baik. Namun demikian, data tersebut belum menggambarkan kondisi spesifik pada *Investment Corner* sebagai satu titik layanan, dan indikasi kesenjangan skala pemanfaatan dibandingkan layanan administratif tetap konsisten dengan permasalahan penelitian. Rencana strategis DPMPTSP untuk mengembangkan *Helpdesk Investasi* Berkelanjutan dan Bandung Investment Board turut mengindikasikan perlunya penguatan pada fungsi fasilitasi investasi tatap muka. Kondisi objektif ini menjadi dasar empiris bagi analisis lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang akan diuraikan pada bagian pembahasan berikutnya.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung diperoleh melalui pengumpulan data secara langsung di lapangan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan penyelenggaraan dan pemanfaatan layanan *Investment Corner*, meliputi pejabat dan

staf pengelola *Investment Corner*, pelaku usaha dan investor sebagai pengguna layanan, serta pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Keberagaman informan tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan dari sisi pengelola maupun pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi dan pelaksanaan pelayanan pada *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Pengamatan diarahkan pada berbagai aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, meliputi kondisi fasilitas fisik, penampilan petugas, akses dan sistem informasi, proses pelayanan, respons petugas, serta interaksi antara petugas dengan pengguna layanan. Hasil observasi digunakan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi pelayanan dan sebagai bahan pembandingan terhadap informasi yang diperoleh melalui wawancara.

Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi melalui berbagai dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan *Investment Corner*. Dokumen tersebut meliputi peraturan dan kebijakan terkait pelayanan investasi, laporan kinerja Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, Standar Operasional Prosedur *Investment Corner*, data pengguna layanan investasi, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Data dokumentasi digunakan sebagai sumber pendukung untuk memperkuat dan memverifikasi temuan yang diperoleh dari sumber data primer.

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data dipilih, dikelompokkan, dan disesuaikan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan secara sistematis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi kemudian dianalisis berdasarkan indikator yang telah ditetapkan untuk menggambarkan kondisi pelayanan *Investment Corner* secara lebih terarah.

Penyajian hasil penelitian pada masing-masing dimensi dilakukan dengan mengintegrasikan informasi yang diperoleh dari wawancara, hasil pengamatan lapangan, dan dokumen pendukung. Penggabungan berbagai sumber tersebut digunakan untuk melakukan pemeriksaan silang terhadap data sehingga temuan penelitian tidak hanya didasarkan pada satu sumber informasi. Analisis kemudian diarahkan untuk melihat kesesuaian antara kondisi pelayanan yang ditemukan di lapangan dengan aspek kualitas pelayanan yang terdapat dalam masing-masing dimensi SERVQUAL.

Berdasarkan proses tersebut, hasil penelitian disajikan secara berurutan mulai dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, hingga *empathy*. Setiap dimensi diuraikan berdasarkan indikator yang telah ditentukan, sehingga penyajian data dapat memberikan gambaran mengenai kondisi fasilitas dan pelayanan, keandalan proses pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan dan kepercayaan pengguna, serta perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan *Investment Corner*. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengidentifikasi kondisi kualitas pelayanan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung serta aspek yang masih memerlukan peningkatan.

1. Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

a. Kondisi dan Kelengkapan Fasilitas Fisik *Investment Corner*

Kepala *Investment Corner* menjelaskan bahwa fasilitas fisik yang tersedia pada dasarnya sudah cukup representatif karena menempati gedung baru. Sebagaimana dikemukakan,

“*Investment Corner* menempati salah satu sudut di gedung MPP Jalan Cianjur yang memang baru dibangun tahun 2021-2022 dengan konsep industrial, jadi dari sisi bangunan sudah representatif. Kami punya meja konsultasi, kursi tunggu, dan signage penunjuk lokasi. Tapi kalau ditanya kelengkapan, saya akui masih ada yang perlu ditambah, terutama layar atau perangkat digital interaktif supaya calon investor bisa mengeksplorasi peta potensi investasi sendiri, tidak selalu tergantung pendampingan petugas.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Pandangan tersebut diperkuat oleh Staf Pelayanan Investasi yang bertugas harian di meja layanan, yang menyoroti keterbatasan perangkat teknis:

“fasilitas dasarnya sudah cukup, ada komputer, printer, dan koneksi ke sistem OSS. Tapi jujur, komputer yang tersedia cuma dua unit, jadi kalau lagi ada dua pengunjung sekaligus, salah satu harus gantian atau saya bantu manual dulu. Koneksi internet juga kadang melambat di jam-jam tertentu, itu yang suka bikin proses jadi lebih lama dari seharusnya.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Dari sisi pengguna, pelaku usaha yang pernah memanfaatkan layanan menilai kondisi ruang secara umum sudah baik, tetapi menyoroti persoalan keterlihatan (*visibility*) *Investment Corner* dibandingkan gerai lain:

“Menurut saya kondisi fisiknya sudah cukup baik, ruang tungguanya bersih, sejuk, dan ada meja konsultasi yang cukup layak. Hanya saja dibandingkan loket-loket lain seperti KTP atau KK yang selalu ramai dan mencolok, sudut *Investment Corner* ini terasa kurang menonjol, letaknya agak tersembunyi dan signage-nya kecil, jadi kalau tidak diarahkan petugas informasi, saya mungkin tidak langsung sadar ada layanan khusus investasi di sini.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Hasil observasi lapangan mengonfirmasi keterangan informan. Pengamatan pertama mencatat bahwa ruang layanan menyatu dengan gedung MPP Jalan Cianjur berkonsep industrial, dilengkapi meja konsultasi, kursi tunggu, dan signage penunjuk lokasi. Jumlah unit komputer/layar interaktif khusus untuk eksplorasi data investasi oleh pengunjung masih terbatas. Pengamatan kedua menambahkan bahwa fasilitas ruang layanan, meja, kursi, dan penunjuk layanan tersedia serta berada dalam kondisi cukup baik, meskipun fasilitas aksesibilitas dan ruang tunggu masih dapat ditambah.

Dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 mencatat bahwa gedung MPP dibangun pada tahun 2021–2022 dengan konsep desain industrial, sejalan dengan keterangan Kepala *Investment Corner* mengenai kebaruan bangunan. Data hasil Survei IKM DPMPTSP tahun

2023 turut menunjukkan bahwa unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah di antara sembilan unsur pelayanan, yaitu 92,56, meskipun tetap berkategori “Sangat Baik”. Data tersebut diperkuat oleh Lampiran II Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022 tentang Standar Pelayanan, yang secara rinci mencantumkan komponen sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan DPMPTSP, meliputi loket pelayanan *front office* dan *back office*, perangkat komputer yang terhubung jaringan internet dan intranet, loket layanan bantuan OSS, loket khusus difabel, loket informasi, konsultasi, dan pengaduan, fasilitas keamanan berupa CCTV dan petugas keamanan, ruang tunggu ber-AC dengan televisi dan *hotspot*, hingga fasilitas bagi kaum rentan, yang seluruhnya berlaku pula bagi ruang layanan *Investment Corner* sebagai bagian dari gedung MPP. Sebagai pembanding yang lebih mutakhir, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP periode 11 Juli–9 Agustus 2026 terhadap 373 pemohon mencatat nilai unsur Sarana dan Prasarana sebesar 96,25 dengan kategori "A - Sangat Baik", menunjukkan adanya perbaikan dibandingkan capaian tahun 2023, meskipun unsur ini tetap belum menjadi capaian tertinggi dibandingkan delapan unsur pelayanan lainnya.

Triangulasi antara wawancara dan observasi menunjukkan hasil yang konsisten, fasilitas dasar (ruang, meja, kursi, signage) sudah tersedia dan terawat, namun terdapat dua kelemahan yang berulang disebutkan dari sisi yang berbeda, yaitu pertama, keterbatasan perangkat digital interaktif untuk eksplorasi data investasi secara mandiri oleh pengunjung, sebagaimana disampaikan Ketua *Investment Corner* dan diperkuat Staf Pelayanan Investasi dari sisi jumlah unit komputer, dan kedua, posisi dan signage yang kurang menonjol, yang secara spesifik disoroti oleh pengguna dan didukung data kuantitatif IKM yang menempatkan sarana-prasarana sebagai unsur pelayanan dengan nilai relatif terendah. Kedua temuan ini

secara langsung relevan dengan permasalahan penelitian mengenai rendahnya tingkat kunjungan *Investment Corner*, karena keterbatasan visibilitas fisik berpotensi menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kesadaran (*awareness*) masyarakat terhadap keberadaan layanan ini. Data SKM periode 2026 yang menunjukkan peningkatan nilai unsur Sarana dan Prasarana turut mengindikasikan bahwa perbaikan fisik pada tingkat DPMPTSP secara umum sedang berlangsung, sehingga tantangan utama *Investment Corner* ke depan lebih terletak pada visibilitas dan penonjolan lokasi dibandingkan pada kelengkapan fasilitas itu sendiri.

b. Penampilan dan Kerapian Petugas Layanan

Kepala *Investment Corner* menegaskan bahwa kerapian petugas merupakan standar baku yang diterapkan secara tegas, mengingat fungsi *Investment Corner* sebagai etalase investasi daerah:

“Untuk penampilan, seluruh petugas wajib berseragam dinas sesuai jadwal dan memakai tanda pengenal, itu aturan baku di DPMPTSP. Kami cukup tegas soal itu karena *Investment Corner* ini semacam etalase layanan investasi Kota Bandung, jadi kesan pertama harus profesional dan rapi.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Penilaian pengguna terhadap penampilan petugas juga positif dan sejalan dengan pernyataan pengelola:

“Petugasnya berpenampilan rapi, mengenakan seragam dan tanda pengenal yang jelas, sehingga saya langsung tahu siapa yang bisa saya hubungi. Kesan pertamanya cukup profesional.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut mengonfirmasi kondisi tersebut. Pengamatan pertama mencatat bahwa petugas mengenakan seragam dinas dan tanda pengenal sesuai ketentuan hari kerja, penampilan rapi dan konsisten dengan standar kedinasan DPMPTSP, sedangkan pengamatan kedua menyebutkan bahwa petugas tampil rapi, menggunakan identitas, dan menjaga kebersihan selama memberikan pelayanan.

Data hasil Survei IKM DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023 mencatat nilai unsur Perilaku Petugas sebesar 94,78, merupakan salah satu nilai tertinggi di antara sembilan unsur pelayanan yang disurvei, dan mengindikasikan bahwa standar penampilan serta perilaku petugas telah diterapkan secara konsisten di lingkup DPMPTSP secara keseluruhan, termasuk *Investment Corner*. Temuan ini konsisten dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP periode Juli–Agustus 2026, yang mencatat peningkatan nilai unsur Perilaku Pelaksana menjadi 97,45 dengan kategori "A - Sangat Baik", menegaskan keberlanjutan kekuatan DPMPTSP pada aspek ini dari waktu ke waktu.

Seluruh sumber data wawancara pengelola, wawancara pengguna, observasi lapangan, dan data kuantitatif IKM menunjukkan hasil yang selaras dan konsisten positif. Indikator penampilan dan kerapian petugas dapat disimpulkan sebagai salah satu kekuatan (*strength*) nyata dari kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *tangibles*, tanpa ditemukan kesenjangan berarti antara persepsi pengelola dan pengalaman pengguna.

c. Kemudahan Akses dan Navigasi Sistem Informasi

Kepala *Investment Corner* menjelaskan bahwa layanan telah terhubung dengan dua sistem digital resmi, meski masih memerlukan pendampingan bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi:

“Kami terhubung dengan sistem OSS RBA dari BKPM dan juga platform Inves Bandung yang memuat data statistik dan peluang investasi. Navigasinya sudah cukup jelas bagi yang terbiasa dengan teknologi, tapi terus terang, untuk pelaku usaha yang belum melek digital, mereka tetap perlu didampingi langsung oleh petugas, jadi belum sepenuhnya bisa mandiri.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menambahkan bahwa kendala teknis yang paling sering muncul justru berasal dari sisi pengguna, bukan sistem itu sendiri:

“Yang sering jadi kendala itu justru bukan dari sistem kami, tapi pengguna lupa *password* atau akunnya belum terverifikasi, jadi saya yang harus bantu reset atau jelaskan langkah-langkahnya satu-satu.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengalaman pengguna menunjukkan adanya kesenjangan visibilitas informasi pada layar informasi umum MPP:

“Secara umum sistem informasinya bisa dipahami, ada layar informasi dan petugas yang membantu menjelaskan alurnya. Namun informasi khusus tentang *Investment Corner* sendiri kurang terlihat di layar utama MPP, jadi saya sempat bertanya dulu ke meja informasi umum sebelum diarahkan ke sini.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Temuan observasi memperkuat kesenjangan tersebut. Pengamatan pertama mencatat bahwa terdapat layar informasi digital pada area MPP yang menampilkan alur layanan umum, namun konten khusus *Investment Corner* belum sepenuhnya terintegrasi pada layar tersebut, sementara pengamatan kedua mencatat bahwa alur dan informasi layanan cukup mudah diikuti, tetapi tampilan sistem dan petunjuk penggunaan perlu dibuat lebih sederhana.

Dokumen Renstra DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025–2029 mencatat keberadaan *Investment Maps* Kota Bandung sebagai kanal digital resmi berupa peta interaktif potensi investasi. Namun demikian, dokumen tersebut tidak menyebutkan adanya integrasi khusus antara *Investment Maps* dengan layar informasi umum di lingkungan MPP, yang sejalan dengan temuan observasi dan pengalaman pengguna di lapangan.

Ditemukan kesenjangan yang konsisten antara persepsi pengelola dan pengalaman aktual pengguna, pengelola menilai sistem sudah cukup jelas, sedangkan pengguna dan hasil observasi menunjukkan bahwa informasi khusus *Investment Corner* belum terintegrasi secara memadai pada layar informasi umum MPP. Kesenjangan ini menjadi salah satu titik kritis yang berkontribusi terhadap rendahnya kesadaran masyarakat akan

keberadaan layanan, karena calon pengguna yang tidak secara khusus mencari informasi investasi berpotensi tidak menyadari keberadaan *Investment Corner* sejak awal kunjungan ke MPP.

d. Ketersediaan Materi Panduan Layanan Investasi

Kepala *Investment Corner* menjelaskan variasi materi panduan yang disediakan serta rencana pengembangan materi berbasis video:

“Materi panduan kami sediakan dalam bentuk brosur potensi investasi per sektor, leaflet prosedur OSS, dan peta potensi investasi yang kami perbarui tiap tahun lewat kegiatan pemetaan potensi. Tahun ini kami juga sedang menyiapkan video profil potensi investasi supaya lebih menarik dan mudah dicerna, tidak melulu dokumen tertulis.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Namun demikian, Staf Pelayanan Investasi yang berhadapan langsung dengan pengunjung mengungkapkan kendala ketersediaan stok:

“Kami punya brosur dan leaflet potensi investasi per sektor yang saya taruh di meja depan, tapi terus terang stoknya kadang habis dan belum tentu langsung dicetak ulang.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengalaman pengguna menegaskan keterbatasan materi cetak yang disampaikan Staf Pelayanan Investasi:

“Materi panduan seperti brosur investasi memang ada, tetapi jumlah dan variasinya terbatas. Kebanyakan informasi justru saya dapatkan dari penjelasan lisan petugas, bukan dari media cetak yang tersedia.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut mencatat kondisi serupa. Pengamatan pertama menyebutkan bahwa tersedia brosur dan *leaflet* potensi investasi serta prosedur OSS, namun variasi dan jumlah materi cetak relatif terbatas dibandingkan gerai layanan lain di MPP yang volume kunjungannya lebih tinggi. Pengamatan kedua menambahkan bahwa brosur dan materi informasi tersedia, namun perlu diperbarui secara berkala dan dilengkapi dengan versi digital.

Dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 mencatat adanya kegiatan Pembuatan Peta Potensi Investasi Kabupaten/Kota dengan

realisasi anggaran yang telah mencapai 100% pada tahun 2023, menunjukkan bahwa secara program, pembaruan materi potensi investasi telah berjalan sesuai rencana pada level dokumen perencanaan, meskipun realitas di meja layanan menunjukkan keterbatasan distribusi materi cetak kepada pengunjung.

Terdapat kesenjangan antara komitmen pembaruan materi pada level kebijakan/perencanaan dengan realitas ketersediaan materi cetak di meja layanan. Materi substansi dinilai tersedia dan diperbarui secara berkala, tetapi distribusi fisiknya kerap terkendala stok, sehingga peran petugas dalam menjelaskan secara lisan menjadi kompensasi utama. Kondisi ini mengindikasikan perlunya digitalisasi materi panduan agar tidak bergantung pada ketersediaan cetakan fisik.

Secara keseluruhan, temuan pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa kerapian, kebersihan, dan penampilan petugas *Investment Corner* sudah baik, sedangkan visibilitas lokasi, *signage*, dan kelengkapan sarana digital interaktif masih menjadi titik lemah. Triangulasi antara wawancara pengelola, pengalaman pengguna, hasil observasi lapangan, dan data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Tahun 2023 secara konsisten mengarah pada simpulan yang sama, yaitu unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah di antara sembilan unsur pelayanan yang disurvei. Temuan ini sejalan dengan dimensi tangible dalam *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya bukti fisik dan media penunjang pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), tetapi sekaligus memperluas pemaknaan dimensi tersebut dengan menunjukkan bahwa aspek keterlihatan (*visibility*) sama pentingnya dengan kelengkapan fasilitas. Dibandingkan dengan penelitian Hidayat dan Stiawati (2024) yang juga menyoroti kebutuhan perbaikan fasilitas pendukung MPP secara umum, temuan ini lebih spesifik karena mengungkap bahwa pada unit layanan bervolume rendah seperti *Investment Corner*, persoalan utamanya bukan pada ketiadaan fasilitas, melainkan pada rendahnya visibilitas dan posisi fisik layanan. Bagi *Investment*

Corner, temuan ini bermakna bahwa penguatan dimensi *tangibles* perlu diarahkan pada peningkatan keterlihatan layanan, bukan sekadar penambahan fasilitas semata.

2. Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Reliability* (Keandalan)

a. Konsistensi dalam Memberikan Layanan Sesuai Janji

Kepala *Investment Corner* menegaskan bahwa layanan berpedoman pada SOP baku yang tidak bergantung pada petugas yang bertugas, sekaligus mengakui bahwa konsistensi tersebut belum teruji dalam kondisi ramai:

“Kami berpedoman pada SOP sesuai Peraturan Wali Kota Nomor 63 Tahun 2022 tentang SOTK DPMPTSP, jadi alurnya baku, tidak tergantung siapa yang piket hari itu. Jujur saja, karena kunjungan ke *Investment Corner* belum seramai gerai perizinan lain, konsistensi ini justru lebih banyak diuji oleh minimnya interaksi, bukan oleh *volume* layanan yang tinggi.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menambahkan bahwa meskipun alur baku, terdapat variasi gaya penyampaian antarpetugas:

“Kami mengikuti SOP yang sama setiap *shift*, jadi urutan layanannya baku, dari menyapa, menanyakan kebutuhan, sampai proses di sistem. Tapi saya akui gaya penyampaian tiap petugas mungkin sedikit beda, karena itu tergantung pengalaman masing-masing, meskipun substansinya tetap sama.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengalaman pengguna menunjukkan penilaian yang positif terhadap konsistensi layanan lintas petugas:

“Selama beberapa kali saya berkonsultasi, pelayanannya konsisten, prosedur dan penjelasannya tidak berubah-ubah meski petugas yang bertugas berbeda.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut menegaskan bahwa alur pelayanan mengacu pada SOP resmi, meski konsistensi ini belum teruji pada kondisi kunjungan tinggi. Pengamatan pertama mencatat bahwa alur pelayanan yang dijalankan petugas terlihat konsisten mengacu pada SOP DPMPTSP (Perwal No. 63 Tahun 2022), meskipun rendahnya volume kunjungan

membuat konsistensi ini jarang teruji dalam kondisi ramai/beban tinggi. Pengamatan kedua menambahkan bahwa petugas pada umumnya memberikan layanan sesuai prosedur, walaupun konsistensi perlu dipantau pada saat kondisi pelayanan ramai.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal turut memberikan penilaian dari sisi kelembagaan:

“Pelaksanaan layanan *Investment Corner* secara umum sudah mengikuti prosedur dan standar pelayanan yang ditetapkan. Meskipun demikian, konsistensi perlu terus diawasi karena kualitas pelayanan dapat berbeda ketika jumlah pengguna meningkat atau ketika petugas yang melayani berganti.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Dasar hukum SOP tersebut tercantum dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 63 Tahun 2022 sebagaimana juga dirujuk dalam dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025. Selain Perwal tersebut, konsistensi layanan juga diatur secara teknis melalui Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022 tentang Standar Pelayanan, yang menetapkan komponen persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, jangka waktu, biaya, dan produk pelayanan secara baku untuk setiap jenis layanan, termasuk layanan informasi dan konsultasi penanaman modal, sehingga alur pelayanan tidak bergantung pada petugas yang bertugas.

Seluruh sumber data pengelola, staf pelaksana, pengguna, hasil observasi, maupun perwakilan dinas secara konsisten menilai bahwa konsistensi layanan *Investment Corner* tergolong baik dan berpedoman pada SOP yang jelas. Namun demikian, terdapat catatan kritis yang berulang dari berbagai sumber bahwa konsistensi tersebut belum benar-benar teruji pada kondisi beban layanan tinggi, mengingat rendahnya volume kunjungan itu sendiri. Temuan ini menunjukkan keterbatasan generalisasi terhadap keandalan layanan, sekaligus kembali menegaskan

keterkaitan erat antara permasalahan rendahnya kunjungan dengan sulitnya menilai kapasitas layanan secara menyeluruh.

b. Ketepatan Waktu Penyelesaian Layanan

Kepala *Investment Corner* menjelaskan durasi layanan yang relatif singkat dibandingkan layanan perizinan pada umumnya:

“Layanan konsultasi investasi biasanya selesai dalam hitungan menit sampai maksimal satu hari kalau perlu koordinasi dengan bidang teknis lain. Kalau dibandingkan rata-rata waktu layanan perizinan DPMPTSP secara umum yang sekitar tiga hari, layanan di *Investment Corner* jauh lebih cepat karena sifatnya informasi dan konsultasi, bukan penerbitan izin.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi memberikan rincian waktu yang lebih spesifik:

“Kalau konsultasi biasa, informasi potensi investasi atau tanya jawab ringan, biasanya selesai 5 sampai 15 menit. Tapi kalau harus bantu isi permohonan di OSS dari awal, terutama untuk investor yang belum pernah pakai sistem sama sekali, itu bisa sampai 30-45 menit karena saya harus dampingi tiap langkah.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menyatakan pengalaman waktu tunggu yang singkat, meskipun mengaitkannya dengan sepi kunjungan:

“Waktu pelayanannya cukup cepat karena saat saya datang suasananya sepi, tidak ada antrean, sehingga begitu duduk saya langsung dilayani.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut mencatat durasi layanan yang relatif singkat. Pengamatan pertama mencatat bahwa durasi layanan konsultasi yang teramati berlangsung singkat, rata-rata di bawah 30 menit, dengan praktis tidak ada antrean pada waktu observasi dilakukan, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa durasi pelayanan cukup tepat untuk permohonan sederhana, sedangkan kasus yang memerlukan koordinasi membutuhkan waktu lebih lama.

Dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 mencatat bahwa rata-rata waktu layanan seluruh jenis izin DPMPTSP pada tahun

2023 adalah 3 hari 3 jam 27 menit 53 detik, yang menjadi rujukan pembandingan bagi pernyataan DP mengenai kecepatan layanan *Investment Corner*. Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan bahwa

“waktu pelayanan untuk kebutuhan yang sederhana dinilai cukup cepat dan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Untuk layanan yang membutuhkan verifikasi atau koordinasi dengan unit lain, prosesnya dapat lebih lama sehingga diperlukan informasi estimasi waktu dan perkembangan status layanan secara terbuka.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Ketentuan tersebut sejalan dengan standar baku pada Lampiran I Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022, yang menetapkan jangka waktu pelayanan informasi selama 30 (tiga puluh) menit, pelayanan berbantuan OSS secara langsung selama 30 (tiga puluh) menit, dan pelayanan konsultasi OSS secara virtual selama 30 (tiga puluh) menit, sehingga rincian waktu yang disampaikan AS berada dalam kisaran standar resmi yang telah ditetapkan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP periode Juli–Agustus 2026 turut mencatat nilai unsur Waktu Penyelesaian sebesar 95,58 dengan kategori "A - Sangat Baik", memperkuat gambaran bahwa ketepatan waktu merupakan capaian yang konsisten terjaga.

Ketepatan waktu penyelesaian layanan *Investment Corner* secara konsisten dinilai sangat baik oleh seluruh sumber data, bahkan lebih cepat dibandingkan rata-rata waktu layanan perizinan DPMPTSP secara umum. Namun demikian, temuan ini perlu dibaca secara kritis karena kecepatan tersebut turut dipengaruhi oleh rendahnya volume kunjungan yang menyebabkan tidak adanya antrean, sebagaimana diakui langsung oleh pengguna (PS). Rekomendasi Perwakilan Dinas Penanaman Modal (KS) mengenai perlunya transparansi estimasi waktu untuk kasus lintas bidang juga relevan untuk diperhatikan sebagai perbaikan pada aspek yang memerlukan koordinasi eksternal.

c. Akurasi Informasi yang Diberikan

Kepala *Investment Corner* menekankan pentingnya merujuk data resmi dan memberikan contoh konkret data yang disampaikan kepada investor:

“Akurasi kami jaga dengan selalu merujuk data resmi, baik dari sistem OSS maupun dokumen Renstra dan capaian realisasi investasi PMDN-PMA yang kami perbarui berkala. Misalnya realisasi investasi 2023 kita capai 8,54 triliun dari target 7,25 triliun, data itu yang kami sampaikan ke investor supaya mereka dapat gambaran riil, bukan asumsi.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menambahkan kebiasaan verifikasi ulang sebelum menjawab pertanyaan:

“Saya selalu cek ulang di sistem sebelum menjawab, tidak asal jawab dari ingatan, karena aturan KBLI dan ketentuan perizinan berusaha ini sering berubah. Kalau ada pertanyaan yang sangat spesifik ke sektor tertentu, saya biasanya koordinasi dulu dengan bidang teknis terkait supaya jawabannya tidak keliru.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menyatakan bahwa informasi yang diterima telah diverifikasi secara mandiri dan terbukti sesuai:

“Informasi yang saya terima terkait syarat dan insentif penanaman modal cukup akurat, dan setelah saya cek ulang di aturan daerah, penjelasannya sesuai.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut mengonfirmasi kesesuaian informasi yang disampaikan petugas dengan sumber resmi Informasi yang disampaikan petugas kepada pengunjung sesuai dengan data resmi yang bersumber dari sistem OSS serta dokumen Renstra/Renja DPMPTSP. Data resmi Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 mencatat realisasi investasi PMDN dan PMA (LKPM) tahun 2023 sebesar Rp8,540 triliun dari target Rp7,25 triliun, angka yang persis sesuai dengan yang disebutkan informan DP dalam wawancara. Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan bahwa

“informasi yang disampaikan petugas pada umumnya akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Agar tidak terjadi perbedaan penjelasan, petugas perlu menggunakan sumber informasi yang sama dan selalu memperbarui pengetahuan ketika terdapat perubahan aturan atau persyaratan.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Keterangan wawancara informan Kepala *Investment Corner* mengenai angka realisasi investasi 2023 persis sesuai dengan data resmi pada dokumen Renja DPMPTSP, yang secara signifikan meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian. Akurasi informasi dapat disimpulkan sebagai salah satu kekuatan utama *Investment Corner*, didukung oleh kebiasaan verifikasi berlapis (cek sistem, koordinasi lintas bidang) sebagaimana dijelaskan oleh Staf Pelayanan Investasi, serta konfirmasi independen dari pengguna layanan.

d. Kemampuan Menyelesaikan Masalah Pengguna

Kepala *Investment Corner* menjelaskan mekanisme penyelesaian masalah berjenjang, sekaligus mengakui adanya keterbatasan kendali atas dinas teknis lain:

“Kalau ada kendala teknis seperti sistem OSS bermasalah atau dokumen investor kurang lengkap, kami coba selesaikan dulu di tempat, baru eskalasi ke bidang pelayanan perizinan atau pengendalian penanaman modal kalau memang butuh koordinasi lintas bidang. Yang masih jadi PR, respons penyelesaian kadang tergantung pada dinas teknis sektoral lain yang tidak sepenuhnya di bawah kendali kami.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menjelaskan pembagian kewenangan penyelesaian masalah:

“Untuk kendala teknis yang ringan, seperti reset akun atau input data yang salah, saya bisa selesaikan sendiri di tempat. Tapi kalau masalahnya sudah menyangkut kebijakan atau lintas bidang, saya laporkan ke Kepala *Investment Corner* supaya diarahkan atau dikoordinasikan lebih lanjut.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menilai bantuan petugas cukup memadai untuk kebutuhan dasar, namun mengidentifikasi keterbatasan pada isu teknis yang lebih kompleks:

“Petugas cukup membantu menjelaskan tahapan yang harus saya lalui, meskipun untuk hal-hal teknis yang lebih detail soal insentif fiskal, mereka kadang perlu mengonfirmasi dulu ke bagian lain.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mengonfirmasi adanya mekanisme eskalasi yang berfungsi meskipun memerlukan waktu tambahan. Pengamatan pertama mencatat bahwa saat ditemukan kendala teknis sistem, petugas melakukan koordinasi telepon dengan bidang teknis terkait, mekanisme eskalasi berjalan meskipun memerlukan waktu tambahan untuk penyelesaian. Pengamatan kedua menambahkan bahwa petugas mampu membantu permasalahan dasar dan meneruskan kasus yang lebih kompleks kepada unit yang berwenang.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal memberikan penilaian yang sejalan dari sudut pandang kelembagaan:

“*Investment Corner* cukup mampu membantu pengguna dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan layanan. Permasalahan yang lebih kompleks biasanya perlu diteruskan kepada bagian terkait, sehingga mekanisme eskalasi dan tindak lanjut harus jelas agar pengguna tidak perlu mengulang penjelasan dari awal.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Mekanisme eskalasi tersebut juga tercermin dalam Lampiran II Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022, yang mengatur pengawasan internal berjenjang, yaitu pengawasan melekat oleh atasan langsung dan pengawasan oleh inspektorat, sebagai jalur formal penanganan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan pada level pelaksana.

Seluruh sumber data sepakat bahwa terdapat mekanisme eskalasi berjenjang yang berfungsi untuk menyelesaikan permasalahan pengguna,

mulai dari penyelesaian langsung oleh staf pelaksana hingga koordinasi lintas bidang oleh Kepala *Investment Corner*. Titik lemah yang konsisten teridentifikasi dari sisi pengelola (DP), pengguna (PS), maupun perwakilan dinas (KS) adalah ketergantungan pada koordinasi dengan dinas teknis lain yang berada di luar kendali langsung *Investment Corner*, sehingga penyelesaian masalah kompleks berpotensi memerlukan waktu tambahan dan pengulangan informasi bagi pengguna.

Temuan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa konsistensi prosedur, ketepatan waktu, dan akurasi informasi tergolong sebagai kekuatan *Investment Corner*, sementara penyelesaian masalah yang memerlukan koordinasi lintas bidang menjadi titik yang masih bergantung pada pihak eksternal. Triangulasi antara wawancara pengelola, konfirmasi pengguna, hasil observasi, serta data Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 yang sesuai dengan angka realisasi investasi yang disampaikan informan, secara konsisten memperkuat validitas temuan ini. Kondisi tersebut sesuai dengan dimensi *reliability* dalam *SERVQUAL* yang menekankan ketepatan dan konsistensi pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), meskipun perlu dicatat bahwa konsistensi yang teramati belum sepenuhnya teruji pada volume kunjungan tinggi. Dibandingkan dengan penelitian Indarja, Hardjanto, Susanto, dan Wibawa (2023) di Kota Semarang yang menunjukkan integrasi layanan mampu meningkatkan konsistensi, serta penelitian Afifah, Rohimah, Putra, dan Septiadi (2024) yang mencatat adanya risiko ketidakkonsistenan kehadiran pegawai pada MPP Kota Bandung, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keandalan pada unit bervolume rendah memerlukan pendekatan evaluasi yang berbeda. Bagi *Investment Corner*, temuan ini bermakna perlunya penguatan mekanisme eskalasi lintas bidang yang lebih terstruktur agar keandalan layanan tidak semata bergantung pada rendahnya tekanan operasional saat ini.

3. Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

a. Kecepatan Merespons Pertanyaan Pengguna

Kepala *Investment Corner* menegaskan komitmen merespons pengunjung dengan segera, sekaligus mengaitkannya dengan rendahnya volume kunjungan:

“Begitu ada pengunjung datang, kami usahakan langsung direspon, tidak dibiarkan menunggu. Karena kunjungan ke *Investment Corner* relatif belum ramai, seharusnya kecepatan respon kami justru lebih baik dibanding gerai lain yang sering antre.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Petugas *Front Desk* yang menjadi titik kontak pertama pengunjung menegaskan hal yang sama:

“Karena saya posisinya di depan, saya usahakan begitu ada orang masuk langsung saya sapa, tidak menunggu mereka bertanya duluan. Itu memang bagian penting dari tugas saya supaya kesan pertama baik.” (RI, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menambahkan bahwa prioritas menyapa tetap dijaga meski sedang menangani tugas lain:

“Begitu ada pengunjung masuk, saya usahakan langsung menyapa dan menanyakan keperluannya, walau kadang saya sedang input data lain, tetap saya utamakan menyapa dulu supaya pengunjung tidak merasa diabaikan.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengalaman pengguna menegaskan kecepatan respons yang dirasakan sejak awal kedatangan:

“Petugas cukup sigap merespon begitu saya datang, tidak menunggu lama, langsung disapa dan ditanya keperluan saya apa.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut mengonfirmasi kecepatan respons petugas. Pengamatan pertama mencatat bahwa petugas merespon pengunjung yang datang relatif cepat, karena tingkat kunjungan rendah, tidak ditemukan pengunjung yang menunggu lama untuk dilayani, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa petugas merespons pertanyaan pengguna dengan cukup cepat dan komunikatif.

Dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 mencatat rata-rata waktu respon pengaduan seluruh unit DPMPTSP pada tahun 2023 sebesar 0,53 jam, jauh di bawah target 3 jam, yang menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu kekuatan sistemik DPMPTSP secara keseluruhan, tidak terkecuali pada layanan *Investment Corner*. Secara lebih rinci, Lampiran I Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022 menetapkan standar jangka waktu merespons pengaduan yang datang langsung maupun melalui *call center* selama 30 (tiga puluh) menit, yang menjadi acuan resmi bagi kecepatan respons petugas *Investment Corner* sebagaimana disampaikan oleh DP, RI, dan AS.

Kecepatan merespons kebutuhan pengguna dinilai baik secara konsisten oleh seluruh informan pengelola (DP, RI, AS), pengguna (PS), hasil observasi, maupun data kuantitatif daya tanggap DPMPTSP. Meskipun demikian, temuan ini perlu dibaca secara kritis sebagaimana pada indikator ketepatan waktu, kecepatan respons yang teramati turut “dimudahkan” oleh rendahnya volume kunjungan, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan kapasitas respons petugas pada kondisi kunjungan yang lebih tinggi.

b. Kemauan Membantu dan Solutif

Kepala *Investment Corner* menegaskan arahan kepada petugas untuk bersikap proaktif:

“Saya minta petugas proaktif, tidak menunggu ditanya duluan. Kalau ada investor yang terlihat bingung atau ragu, harus didekati dan ditawarkan bantuan lebih dulu.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menegaskan penerapan arahan tersebut dalam praktik sehari-hari:

“Saya coba proaktif, kalau lihat ada yang bingung di depan layar atau ragu-ragu, saya samperin duluan dan tawarkan bantuan, tidak nunggu ditanya.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna merasakan langsung sikap proaktif tersebut, termasuk kesediaan menindaklanjuti pertanyaan yang belum dapat dijawab seketika:

“Petugas terlihat berusaha membantu semaksimal mungkin, dan kalau ada pertanyaan yang belum bisa langsung dijawab, mereka menawarkan untuk menindaklanjuti lewat kontak lain.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mengonfirmasi sikap proaktif petugas. Pengamatan pertama mencatat bahwa petugas menunjukkan sikap proaktif dengan menawarkan bantuan kepada pengunjung yang tampak ragu atau kebingungan tanpa diminta terlebih dahulu, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa petugas menunjukkan kemauan membantu dengan memberikan penjelasan dan arahan sampai pengguna memahami proses layanan. Perwakilan Dinas Penanaman Modal turut menilai positif komitmen petugas dalam membantu pengguna:

“Komitmen petugas dalam memberikan bantuan sudah terlihat dari kesediaan menjelaskan prosedur, memeriksa kelengkapan dokumen, dan mengarahkan pengguna ke layanan yang sesuai. Sikap proaktif dalam melakukan tindak lanjut perlu dipertahankan agar solusi yang diberikan benar-benar menyelesaikan kebutuhan pengguna.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Kemauan membantu dan sikap solutif petugas *Investment Corner* secara konsisten dinilai positif oleh seluruh sumber data tanpa kecuali, mengindikasikan bahwa budaya kerja proaktif sejalan dengan nilai BerAKHLAK yang diterapkan di lingkungan DPMPTSP telah terinternalisasi dengan baik pada level operasional. Indikator ini dapat disimpulkan sebagai salah satu kekuatan utama *Investment Corner* pada dimensi *responsiveness*.

c. Efisiensi Proses Layanan

Kepala *Investment Corner* menjelaskan bahwa sifat layanan yang konsultatif membuat proses relatif ringkas dibandingkan layanan administratif:

“Karena sifat layanannya konsultatif, bukan administratif, prosesnya relatif efisien, tidak banyak berkas yang perlu diverifikasi seperti di loket perizinan yang lain.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menambahkan perbedaan proses antara layanan informasi dan layanan pendaftaran:

“Untuk pengunjung *walk-in* yang cuma butuh info, prosesnya cepat karena tidak ada berkas yang perlu diperiksa. Tapi kalau sudah masuk proses pendaftaran di OSS, tetap butuh waktu karena harus mengikuti tahapan sistem yang ada, bukan sesuatu yang bisa kami percepat sepihak.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menilai proses konsultasi efisien, tetapi mencatat bahwa penyelesaian akhir tetap harus ditempuh secara mandiri di luar *Investment Corner*:

“Prosesnya cukup efisien untuk sesi konsultasi, tapi karena layanan ini sifatnya lebih ke informasi dan pendampingan awal, saya tetap harus melanjutkan sendiri ke sistem OSS atau instansi teknis lain untuk penyelesaian akhirnya.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut mencatat efisiensi proses layanan meskipun terdapat potensi pengulangan data. Pengamatan pertama menyebutkan bahwa proses layanan berlangsung ringkas karena sifatnya konsultatif dan informatif, tidak melibatkan verifikasi berkas administratif kompleks sebagaimana pada gerai perizinan, sedangkan pengamatan kedua mencatat bahwa alur pelayanan cukup efisien, tetapi masih terdapat kemungkinan pengulangan data atau dokumen pada beberapa tahapan.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal memberikan pandangan kelembagaan mengenai potensi peningkatan efisiensi:

“Proses pelayanan cukup efisien karena informasi dan konsultasi dapat diperoleh melalui satu titik layanan. Efisiensi masih dapat ditingkatkan dengan mengurangi pengisian data yang berulang, mengintegrasikan sistem antarunit, dan menyederhanakan tahapan yang tidak memberikan nilai tambah bagi pengguna.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Efisiensi proses layanan konsultasi *Investment Corner* dinilai baik oleh seluruh sumber data, terutama karena sifatnya yang informatif dan tidak memerlukan verifikasi berkas administratif kompleks. Namun demikian, batas kewenangan *Investment Corner* yang hanya mencakup tahap informasi dan pendampingan awal menyebabkan pengguna tetap harus menempuh proses lanjutan secara mandiri pada sistem OSS atau instansi teknis lain, sebagaimana disampaikan PS dan didukung rekomendasi integrasi sistem dari KS. Temuan ini menunjukkan peluang perbaikan pada aspek keterhubungan (interoperabilitas) sistem antarunit layanan.

d. Penanganan Keluhan yang Memuaskan

Kepala *Investment Corner* menjelaskan kanal keluhan yang tersedia dan standar waktu respons yang diacu:

“Keluhan biasanya masuk lewat kanal pengaduan MPP atau langsung ke kami. Berdasarkan data DPMPTSP, rata-rata waktu respon pengaduan tahun 2023 itu 0,53 jam, jadi kami usahakan penanganan di *Investment Corner* sejalan dengan standar tersebut, meski jumlah pengaduan yang masuk memang jauh lebih sedikit dibanding gerai perizinan.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menjelaskan mekanisme pencatatan dan eskalasi keluhan:

“Kalau ada keluhan, saya catat dulu lalu laporkan ke Kepala *Investment Corner*, terutama kalau menyangkut hal di luar kewenangan saya. Untuk keluhan yang bisa saya selesaikan langsung, seperti kesalahan input, saya coba tangani saat itu juga supaya pengunjung tidak perlu kembali lagi.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menyampaikan pengalaman menyampaikan masukan yang direspons dengan baik, namun mempertanyakan tindak lanjutnya pada level kebijakan:

“Saya sempat menyampaikan masukan soal minimnya promosi layanan ini, dan petugas menanggapi dengan baik serta mencatat masukan saya, meskipun saya tidak tahu pasti apakah itu ditindaklanjuti sampai ke tingkat kebijakan.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi tidak menemukan kejadian keluhan secara langsung di lapangan, namun mencatat celah pada sistem pencatatan. Pengamatan pertama menyebutkan bahwa tidak teramati keluhan langsung selama observasi berlangsung, sebagai pembanding, data sekunder DPMPTSP mencatat rata-rata waktu respon pengaduan 0,53 jam pada tahun 2023. Pengamatan kedua mencatat bahwa keluhan ditangani dengan sopan, namun pencatatan, batas waktu penyelesaian, dan informasi tindak lanjut perlu diperjelas.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal menyoroti kebutuhan sistem pencatatan yang lebih transparan:

“Keluhan pengguna dapat disampaikan secara langsung maupun melalui saluran komunikasi yang tersedia dan umumnya ditangani dengan baik. Namun, diperlukan pencatatan keluhan, nomor tindak lanjut, batas waktu penyelesaian, dan pemberitahuan hasil penanganan agar prosesnya lebih transparan dan dapat dievaluasi.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Kebutuhan tersebut sejalan dengan ketentuan formal pada Lampiran I Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022 tentang Standar Pelayanan Pengaduan, yang telah menetapkan tujuh kanal pengaduan resmi meliputi kotak saran, surat, Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), media sosial, *call center*, *WhatsApp*, dan aplikasi perizinan daring beserta standar waktu tanggap berjenjang, yaitu 30 (tiga puluh) menit untuk pengaduan langsung dan melalui *call center*, 3 (tiga) jam melalui surel/media sosial/aplikasi/*WhatsApp*, 5 (lima) hari kerja melalui LAPOR, dan 10 (sepuluh) hari kerja melalui surat. Kerangka formal ini menunjukkan

bahwa infrastruktur kebijakan penanganan pengaduan sesungguhnya sudah tersedia di tingkat dinas, sehingga rekomendasi KS lebih mengarah pada penguatan penerapannya secara konsisten hingga ke level *Investment Corner*. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP periode Juli–Agustus 2026 turut mencatat nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 98,73, merupakan nilai tertinggi di antara sembilan unsur pelayanan yang disurvei, meskipun temuan lapangan pada *Investment Corner* menunjukkan bahwa capaian tinggi tersebut belum sepenuhnya tercermin pada aspek pencatatan formal di level unit layanan.

Penanganan keluhan pada *Investment Corner* dinilai responsif dari sisi sikap petugas (dicatat, direspons dengan sopan), namun lemah dari sisi sistem administrasi keluhan yang transparan mencakup pencatatan formal, nomor tindak lanjut, dan pemberitahuan hasil penanganan. Kelemahan ini disorot secara independen baik oleh pengguna (PS) maupun perwakilan dinas (KS), yang saling menguatkan validitas temuan bahwa aspek prosedural penanganan keluhan merupakan titik lemah paling konkret pada dimensi *responsiveness* yang memerlukan perbaikan segera.

Temuan pada dimensi *responsiveness* menunjukkan pola yang konsisten dengan dimensi *reliability*, yaitu kekuatan pada level interaksi personal petugas namun kelemahan pada sistem administrasi, khususnya pencatatan dan tindak lanjut keluhan secara formal. Triangulasi antara wawancara pengelola dan pengguna, hasil observasi yang mencatat kecepatan respons petugas, serta data Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 mengenai rata-rata waktu respons pengaduan sebesar 0,53 jam, secara konsisten memperkuat temuan ini, meskipun turut diakui bahwa rendahnya volume kunjungan turut memudahkan kecepatan respons tersebut. Kondisi ini sesuai dengan dimensi *responsiveness* dalam *SERVQUAL* yang menekankan kesigapan petugas dalam membantu pengguna (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), tetapi menunjukkan bahwa daya tanggap yang baik secara personal belum tentu didukung oleh sistem administrasi

yang terlembagakan. Dibandingkan dengan penelitian Hidayat dan Stiawati (2024) yang menemukan responsivitas pegawai MPP Kota Tangerang masih memerlukan perbaikan, serta penelitian Ariyanti, Simanjuntak, Jafar, dan Nugroho (2024) yang menyoroti lemahnya koordinasi kelembagaan MPP secara nasional, temuan penelitian ini mengungkap bahwa persoalan daya tanggap pada *Investment Corner* lebih bersumber dari keterbatasan sistem administrasi dibandingkan sikap petugas yang justru sudah baik. Bagi *Investment Corner*, temuan ini bermakna perlunya pembangunan sistem pencatatan keluhan yang terstruktur agar daya tanggap tidak semata bergantung pada inisiatif personal petugas.

4. Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

a. Kompetensi dan Pengetahuan Petugas

Kepala *Investment Corner* menjelaskan pembekalan yang diberikan kepada petugas melalui program bimbingan teknis rutin:

“Petugas kami bekali pemahaman soal regulasi penanaman modal, klasifikasi KBLI, dan mekanisme OSS RBA. Ada bimtek dan sosialisasi rutin yang diikuti pegawai supaya tetap update dengan aturan terbaru, apalagi regulasi perizinan berusaha ini sering berubah.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi mengonfirmasi keikutsertaannya dalam program tersebut:

“Saya rutin ikut bimtek dan sosialisasi terkait OSS RBA, KBLI, dan ketentuan LKPM yang diadakan DPMPTSP, supaya informasi yang saya sampaikan ke masyarakat tetap update, karena aturan-aturan ini memang sering direvisi.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menyatakan keyakinan terhadap kompetensi petugas, meskipun mencatat perlunya verifikasi ulang untuk regulasi terbaru:

“Saya cukup yakin dengan pengetahuan petugas soal prosedur investasi, penjelasannya runtut, walau untuk detail regulasi terbaru kadang mereka perlu mengecek ulang dulu.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mengonfirmasi penguasaan materi oleh petugas. Pengamatan pertama mencatat bahwa petugas mampu menjelaskan mekanisme OSS RBA dan data potensi investasi dengan cukup lancar tanpa banyak merujuk catatan tertulis, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa petugas memiliki penguasaan yang cukup baik terhadap informasi dan prosedur layanan investasi.

Dokumen Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 turut mengidentifikasi kompetensi pegawai non-PNS sebagai salah satu isu strategis internal yang memengaruhi kualitas pelayanan, dengan langkah pengendalian berupa perekrutan sesuai kompetensi pekerjaan dan bimbingan teknis berkala. Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan penilaian serupa:

“Kompetensi petugas secara umum sudah memadai karena mampu menjelaskan prosedur, persyaratan, dan informasi dasar mengenai layanan investasi. Kapasitas sumber daya manusia perlu terus diperkuat melalui pelatihan rutin, pembaruan regulasi, dan peningkatan kemampuan komunikasi serta penyelesaian masalah.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Persyaratan kompetensi tersebut secara formal diatur dalam Lampiran II Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022, yang mensyaratkan pelaksana pelayanan menguasai SOP, memahami peraturan perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum, mampu berkomunikasi dan berkoordinasi secara efektif, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem, berpendidikan rata-rata Sarjana (S1), memiliki masa kerja minimal 1 (satu) tahun, serta telah mengikuti bimbingan teknis pelayanan perizinan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP periode Juli–Agustus 2026 turut mencatat nilai unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 97,05 dengan kategori "A - Sangat Baik", memperkuat gambaran bahwa kompetensi petugas merupakan area kekuatan yang konsisten.

Kompetensi dan pengetahuan petugas *Investment Corner* dinilai memadai secara konsisten oleh seluruh sumber data, didukung oleh program bimbingan teknis dan sosialisasi rutin yang secara eksplisit disebutkan baik oleh pengelola maupun staf pelaksana, serta diakui pula oleh dokumen perencanaan resmi DPMPTSP dan perwakilan dinas. Meskipun demikian, dinamika regulasi OSS RBA yang sering berubah menuntut pembaruan pengetahuan secara berkelanjutan, sehingga indikator ini tergolong kekuatan yang perlu terus dipelihara, bukan kondisi yang final.

b. Keramahan dan Kesopanan dalam Melayani

Kepala *Investment Corner* menegaskan bahwa keramahan merupakan standar wajib yang bersumber dari nilai budaya kerja instansi:

“Keramahan itu bagian dari nilai BerAKHLAK yang terus kami sosialisasikan ke seluruh pegawai DPMPTSP, termasuk yang bertugas di *Investment Corner*, jadi bukan sesuatu yang opsional.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menegaskan konsistensi penerapan nilai tersebut meskipun dalam kondisi kerja yang padat:

“Saya usahakan tetap ramah walaupun kadang sedang banyak pekerjaan administratif lain, karena itu bagian dari nilai BerAKHLAK yang memang jadi standar kami sehari-hari.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna merasakan langsung keramahan tersebut selama proses konsultasi:

“Petugasnya ramah dan sopan, cara bicaranya enak didengar dan tidak terkesan terburu-buru meskipun saya banyak bertanya.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mengonfirmasi interaksi yang ramah dan sopan. Pengamatan pertama mencatat bahwa interaksi petugas dengan pengunjung teramati sopan dan ramah, konsisten dengan penerapan nilai BerAKHLAK di lingkungan DPMPTSP, sedangkan pengamatan kedua

menambahkan bahwa interaksi dengan pengguna berlangsung ramah, sopan, dan profesional.

Data hasil Survei IKM DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023 mencatat nilai unsur Perilaku Petugas sebesar 94,78, merupakan nilai tertinggi kedua di antara sembilan unsur pelayanan setelah Penanganan Pengaduan, yang secara kuantitatif menegaskan bahwa keramahan dan kesopanan petugas merupakan area kekuatan sistemik DPMPTSP. Tren ini berlanjut pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP periode Juli–Agustus 2026, yang mencatat nilai unsur Perilaku Pelaksana sebesar 97,45, kembali menempati posisi tertinggi kedua setelah unsur Penanganan Pengaduan, sehingga menunjukkan konsistensi capaian dari tahun ke tahun pada aspek keramahan dan kesopanan petugas.

Indikator keramahan dan kesopanan merupakan salah satu temuan paling konsisten positif di seluruh sumber data wawancara pengelola, staf pelaksana, pengguna, observasi lapangan, maupun data kuantitatif IKM. Tidak ditemukan kesenjangan berarti pada indikator ini, sehingga dapat disimpulkan sebagai kekuatan utama kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *assurance*.

c. Jaminan Keamanan Data Pengguna

Kepala *Investment Corner* menjelaskan bahwa data investor diproses melalui sistem resmi dan tidak disebarluaskan:

“Kami ikuti standar keamanan yang sama dengan sistem OSS, data investor tidak kami sebar ke pihak yang tidak berkepentingan dan input data dilakukan langsung ke sistem resmi, bukan dicatat manual dan tersebar.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menambahkan praktik pengembalian dokumen fisik setelah proses selesai:

“Data investor langsung saya input ke sistem resmi, tidak saya simpan di catatan pribadi atau file terpisah yang berisiko tersebar. Kalau ada dokumen fisik yang dibawa pengunjung, itu saya

kembalikan setelah proses selesai, tidak kami arsipkan sembarangan.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna tidak menemukan indikasi masalah terkait keamanan data selama menggunakan layanan:

“Untuk keamanan data saya tidak melihat ada masalah, dokumen dan data usaha saya ditangani secara wajar dan tidak ada yang mencurigakan.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan tidak menemukan indikasi praktik pengelolaan data yang berisiko. Pengamatan pertama mencatat bahwa tidak teramati praktik pencatatan data investor secara terbuka/manual yang berpotensi bocor; data pengunjung tampak diinput langsung ke sistem resmi, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa keamanan data dijaga melalui verifikasi, pembatasan akses, dan penggunaan sistem resmi; audit serta edukasi keamanan perlu dilakukan berkala.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal menjelaskan mekanisme keamanan data secara kelembagaan sekaligus memberikan rekomendasi penguatan:

“Keamanan data dijaga melalui proses verifikasi pengguna, pembatasan akses petugas, penggunaan sistem resmi, dan kewajiban menjaga kerahasiaan dokumen. Mekanisme tersebut perlu diperkuat dengan pencadangan data, audit akses, pembaruan keamanan sistem, dan edukasi petugas mengenai perlindungan data pribadi.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Jaminan keamanan tersebut secara formal telah diatur dalam Lampiran II Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022, yang antara lain menjamin pelayanan bebas dari calo, penggunaan sertifikat keamanan SSL dari *GeoTrust* pada aplikasi perizinan daring, penandatanganan produk secara elektronik yang tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), pencantuman kode QR untuk validasi keabsahan dokumen, serta penggunaan kertas khusus dengan teknik security printing, yang menunjukkan bahwa kerangka jaminan keamanan

pada tingkat dinas sesungguhnya sudah relatif komprehensif, sejalan dengan rekomendasi penguatan yang disampaikan KS.

Praktik dasar keamanan data pada *Investment Corner* sudah berjalan dengan baik dan tidak ditemukan indikasi pelanggaran dari sisi wawancara, observasi, maupun pengalaman pengguna. Namun demikian, perwakilan dinas (KS) secara eksplisit merekomendasikan penguatan lebih lanjut melalui audit rutin, pencadangan data, dan edukasi petugas, menunjukkan bahwa aspek ini sudah aman dalam praktik harian tetapi belum sepenuhnya optimal secara sistem dan tata kelola.

d. Kredibilitas dan Reputasi Layanan

Kepala *Investment Corner* secara terbuka mengakui bahwa tantangan utama bukan pada kredibilitas layanan itu sendiri, melainkan pada keterkenalannya di masyarakat:

“Jujur saya akui *Investment Corner* ini belum sepopuler layanan perizinan lain di MPP. Jadi salah satu tantangan kami justru membangun *awareness* dan kepercayaan publik, bukan sekadar menjaga kredibilitas yang sudah terbentuk.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi mengonfirmasi pengamatan yang sama dari pengalaman lapangan:

“Dari pengalaman saya di lapangan, masih banyak masyarakat yang belum tahu ada layanan *Investment Corner* di MPP ini, sering mereka baru tahu setelah tanya-tanya ke gerai lain dulu.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Petugas *Front Desk* menambahkan pengamatan serupa dari posisinya sebagai penyambut pertama pengunjung:

“Dari pengamatan saya di depan, banyak pengunjung yang datang ke MPP itu awalnya justru mau urus layanan lain, baru setelah lihat signage *Investment Corner* mereka jadi tanya-tanya. Jadi menurut saya *awareness* masyarakat soal *Investment Corner* ini yang masih perlu ditingkatkan, bukan soal kepercayaan terhadap layanannya.” (RI, hasil wawancara, 2026).

Pengguna turut menegaskan pola yang sama dari sudut pandang pelaku usaha:

“Saya cukup percaya karena ini bagian resmi dari DPMPTSP, tetapi belum banyak pelaku usaha lain yang saya kenal mengetahui keberadaan layanan ini, jadi menurut saya reputasinya di kalangan pelaku usaha masih perlu dibangun lebih jauh.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan turut mencatat indikasi rendahnya *awareness* masyarakat, Sikap profesional petugas cukup terjaga, namun rendahnya jumlah pengunjung yang teramati mengindikasikan reputasi dan *awareness Investment Corner* di masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Data DPMPTSP menunjukkan kesenjangan skala yang mencolok antara total kunjungan MPP Kota Bandung sebanyak 74.316 orang pada tahun 2024 dengan jumlah investor yang dilayani *Investment Corner* sebanyak 714 investor melalui sistem elektronik dan 100 investor melalui konsultasi pada tahun 2023. Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan bahwa

“*Investment Corner* memiliki kredibilitas yang cukup baik karena merupakan bagian dari pelayanan pemerintah dan memberikan informasi investasi secara langsung. Reputasi layanan akan semakin kuat apabila prosedur, biaya, waktu penyelesaian, dan hasil penanganan layanan disampaikan secara transparan dan konsisten.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Kredibilitas kelembagaan tersebut turut didukung oleh capaian formal DPMPTSP Kota Bandung yang tercantum dalam Lampiran II Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022, yaitu penilaian Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB), yang menunjukkan bahwa fondasi kredibilitas kelembagaan DPMPTSP secara keseluruhan sudah kuat, tantangan pada *Investment Corner* sebagaimana ditemukan dalam

penelitian ini karenanya lebih tepat dimaknai sebagai persoalan visibilitas dan awareness, bukan persoalan kepercayaan atas kredibilitas institusi.

Indikator ini menghasilkan temuan yang paling signifikan dan paling konsisten di antara seluruh indikator penelitian, seluruh informan secara independen menyatakan bahwa persoalan utama bukan terletak pada kredibilitas atau kepercayaan terhadap kualitas layanan itu sendiri, melainkan pada rendahnya kesadaran (*awareness*) masyarakat akan keberadaan *Investment Corner* di dalam MPP Kota Bandung. Temuan ini, yang juga didukung oleh data kuantitatif kesenjangan skala kunjungan, terindikasi berkaitan paling erat dengan permasalahan penelitian mengenai rendahnya tingkat kunjungan *Investment Corner*, dan mengarahkan rekomendasi penelitian pada perlunya strategi promosi dan peningkatan visibilitas layanan, bukan pada perbaikan mutu layanan itu sendiri yang secara umum sudah dinilai baik.

Temuan pada dimensi *assurance* menunjukkan pola yang berbeda dari dimensi-dimensi sebelumnya, kompetensi, keramahan, dan keamanan data secara konsisten dinilai sebagai kekuatan *Investment Corner*, sementara kredibilitas dan reputasi layanan menjadi titik lemah yang paling menonjol. Triangulasi antara wawancara pengelola dan pengguna, hasil observasi mengenai rendahnya jumlah pengunjung, serta data kesenjangan antara total kunjungan MPP Kota Bandung dan jumlah investor yang dilayani secara konsisten mengarah pada simpulan yang sama, yaitu persoalannya bukan pada kepercayaan terhadap mutu layanan, melainkan pada rendahnya *awareness* masyarakat. Temuan ini sesuai dengan dimensi *assurance* dalam *SERVQUAL* yang menekankan kompetensi dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), sekaligus memperluas maknanya dengan menunjukkan bahwa keterkenalan (*awareness*) layanan menjadi prasyarat sebelum kepercayaan itu sendiri dapat terbentuk. Dibandingkan dengan penelitian Afifah, Rohimah, Putra, dan Septiadi (2024) serta Hidayat dan

Stiawati (2024) yang menilai kualitas pelayanan MPP secara agregat tanpa mengungkap persoalan *awareness* pada unit layanan tertentu, temuan mengenai kesenjangan *awareness* pada *Investment Corner* ini merupakan kebaruan yang mengisi kekosongan kajian. Bagi *Investment Corner*, temuan ini bermakna bahwa strategi promosi dan sosialisasi aktif menjadi kebutuhan yang lebih mendesak dibandingkan perbaikan mutu layanan itu sendiri.

5. Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Empathy* (Empati)

a. Perhatian Individual terhadap Kebutuhan Pengguna

Kepala *Investment Corner* menjelaskan pendekatan personalisasi layanan berdasarkan skala kebutuhan investor:

“Kami coba dengarkan dulu kebutuhan spesifik tiap investor sebelum memberi rekomendasi, karena kebutuhan investor skala kecil tentu beda dengan investor skala besar atau strategis.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menegaskan praktik serupa dalam interaksi sehari-hari:

“Saya selalu tanya dulu kebutuhan spesifiknya apa sebelum menjelaskan, karena kadang orang datang cuma mau tanya-tanya, ada juga yang sudah siap mendaftar, jadi penjelasannya saya sesuaikan supaya tidak bertele-tele.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna merasakan perhatian tersebut secara langsung selama sesi konsultasi:

“Petugas cukup memperhatikan kebutuhan spesifik usaha saya, tidak menyamaratakan semua pelaku usaha, meskipun sesi konsultasinya relatif singkat.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mengonfirmasi praktik klarifikasi kebutuhan sebelum memberikan rekomendasi. Pengamatan pertama mencatat bahwa petugas mengajukan pertanyaan klarifikasi mengenai kebutuhan spesifik pengunjung sebelum memberikan rekomendasi layanan atau informasi lebih lanjut, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa petugas

memberikan perhatian terhadap kebutuhan individual dengan menyesuaikan penjelasan dan arahan layanan.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal memberikan catatan mengenai perlunya pendokumentasian kebutuhan khusus secara sistematis:

“Petugas cukup memperhatikan kebutuhan spesifik pengguna melalui konsultasi dan penjelasan yang disesuaikan dengan jenis usaha atau kendala yang dihadapi. Dari sisi kebijakan, perlu tersedia ruang untuk mencatat kebutuhan khusus pengguna sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan layanan.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Perhatian individual terhadap kebutuhan pengguna dinilai positif dan konsisten oleh seluruh sumber data. Namun demikian, KS mengidentifikasi celah pada aspek pendokumentasian, perhatian individual yang diberikan bersifat personal dan interpersonal, tetapi belum dicatat secara sistematis sebagai bahan evaluasi kebijakan, sehingga pembelajaran dari interaksi individual tersebut berpotensi tidak terakumulasi menjadi perbaikan layanan yang lebih luas.

b. Kemudahan Akses bagi Berbagai Kalangan

Kepala *Investment Corner* menjelaskan bahwa aksesibilitas *Investment Corner* mengikuti standar aksesibilitas gedung MPP secara keseluruhan:

“MPP sendiri sudah menyediakan fasilitas untuk kelompok rentan dan disabilitas, jadi *Investment Corner* otomatis mengikuti standar itu karena satu bangunan dengan gerai-gerai lain.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menjelaskan pendampingan tambahan bagi pengguna lanjut usia atau kurang familiar dengan teknologi:

“Untuk pengunjung yang usianya lebih tua atau kurang familiar dengan komputer, saya bantu lebih detail, langkah demi langkah, bahkan kadang saya yang input sambil dia jelaskan datanya secara lisan.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Petugas *Front Desk* menambahkan bentuk bantuan fisik langsung:

“Untuk pengunjung lansia atau yang punya keterbatasan fisik, saya biasanya bantu antar langsung ke meja *Investment Corner*, tidak cuma ditunjukkan arahnya saja, supaya mereka tidak kesulitan.” (RI, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menilai akses fisik cukup mudah, tetapi kembali menyoroti persoalan minimnya informasi awal mengenai keberadaan layanan:

“Aksesnya sebenarnya mudah karena sudah berada satu gedung dengan MPP yang terpusat, hanya saja karena posisinya kurang strategis dan promosinya minim, saya baru tahu keberadaan layanan ini setelah bertanya ke meja informasi.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mencatat bahwa akses fisik sudah memadai, namun aksesibilitas bagi kelompok tertentu masih dapat ditingkatkan. Pengamatan pertama mencatat bahwa akses menuju *Investment Corner* mengikuti standar aksesibilitas gedung MPP yang telah menyediakan fasilitas bagi kelompok rentan dan disabilitas, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa akses layanan cukup terbuka bagi berbagai kalangan, tetapi fasilitas bagi disabilitas, lansia, dan pengguna yang kurang memahami teknologi perlu ditingkatkan.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan rekomendasi perluasan aksesibilitas:

“Kebijakan layanan telah mengarah pada kemudahan akses melalui pelayanan langsung dan informasi digital. Aksesibilitas perlu diperluas dengan fasilitas ramah disabilitas, bahasa yang mudah dipahami, pendampingan bagi lansia atau pengguna yang kurang memahami teknologi, serta saluran layanan alternatif.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Ketersediaan fasilitas dasar bagi kelompok rentan tersebut sejatinya telah diatur dalam Lampiran II Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022, yang secara eksplisit mencantumkan loket pelayanan khusus difabel dan fasilitas bagi kaum rentan sebagai bagian dari standar sarana dan prasarana DPMPTSP, sehingga inisiatif personal petugas dalam mendampingi lansia dan

penyandang disabilitas sebagaimana disampaikan Staf Pelayanan dan Petugas *Front Desk* sejalan dengan, dan memperkuat penerapan, ketentuan formal yang telah ditetapkan.

Aksesibilitas fisik *Investment Corner* dinilai memadai karena mengikuti standar aksesibilitas gedung MPP secara keseluruhan, didukung inisiatif personal petugas dalam membantu kelompok lansia dan pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Namun demikian, kemudahan akses secara “informasional” yakni kemudahan menemukan dan mengetahui keberadaan layanan sejak awal kembali menjadi persoalan yang disampaikan pengguna (PS), sejalan dengan temuan pada dimensi *assurance* mengenai rendahnya *awareness* masyarakat.

c. Fleksibilitas dalam Menangani Kebutuhan Khusus

Kepala *Investment Corner* menjelaskan skema penyesuaian layanan bagi investor dengan keterbatasan waktu atau jarak:

“Kalau ada kebutuhan khusus, misalnya investor dari luar kota dengan waktu terbatas, kami bisa atur skema konsultasi yang lebih ringkas atau membantu koordinasi jarak jauh.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menjelaskan praktik bantuan melalui kanal komunikasi informal:

“Kalau ada investor yang tidak sempat datang langsung, saya pernah bantu arahkan lewat telepon atau *WhatsApp* dinas supaya mereka tetap dapat informasi tanpa harus ke lokasi, meskipun untuk proses resmi tetap harus lewat sistem.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna merasakan fleksibilitas penjelasan yang disesuaikan dengan jenis usahanya, bukan penjelasan yang seragam:

“Petugas cukup fleksibel menyesuaikan penjelasan dengan jenis usaha saya, tidak terasa seperti jawaban template untuk semua orang.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mengonfirmasi fleksibilitas petugas dalam menyesuaikan format layanan. Pengamatan pertama mencatat bahwa

petugas terlihat fleksibel menyesuaikan format layanan, misalnya mempersingkat sesi konsultasi bagi pengunjung dengan keterbatasan waktu, sedangkan pengamatan kedua menambahkan bahwa petugas cukup fleksibel dalam memberikan konsultasi dan pendampingan selama tetap mengikuti ketentuan yang berlaku.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan bahwa fleksibilitas layanan dapat ditingkatkan lebih lanjut melalui penjadwalan formal:

“Layanan cukup fleksibel dalam memberikan konsultasi, membantu pemeriksaan dokumen, dan mengarahkan pengguna sesuai jenis kegiatan usahanya. Fleksibilitas tetap harus berada dalam ketentuan yang berlaku, tetapi dapat ditingkatkan melalui penjadwalan konsultasi dan koordinasi lintas instansi untuk kasus khusus.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Rekomendasi pelembagaan tersebut sejalan dengan ketentuan yang sudah tersedia pada Standar Pelayanan Berbantuan OSS Secara Virtual dalam Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung Nomor 914-DPMPTSP/2022, yang mengatur mekanisme konsultasi resmi melalui call center, di mana DPMPTSP memberikan jadwal konsultasi serta akses pertemuan virtual bagi pemohon yang tidak dapat hadir langsung. Ketentuan ini menunjukkan bahwa praktik bantuan informal melalui telepon dan pesan instan yang dijelaskan Staf Pelayanan sesungguhnya dapat diarahkan pada kanal virtual resmi yang sudah tersedia, namun belum sepenuhnya disosialisasikan atau dimanfaatkan secara optimal pada layanan *Investment Corner*.

Fleksibilitas layanan *Investment Corner* dinilai baik oleh seluruh sumber data, bahkan telah menjangkau kanal informal seperti telepon dan pesan instan dinas untuk melayani investor yang tidak dapat hadir langsung, sebagaimana diungkapkan Staf Pelayanan. Inisiatif ini positif namun bersifat personal dan belum dilembagakan sebagai kanal layanan

resmi, sehingga rekomendasi informan Perwakilan Dinas Penanaman Modal mengenai penjadwalan konsultasi formal dan koordinasi lintas instansi dapat menjadi langkah pelebagaan praktik baik yang sudah berjalan secara informal.

d. Pemahaman terhadap Kebutuhan Pelaku Usaha

Kepala *Investment Corner* menjelaskan bahwa pemahaman terhadap kebutuhan pelaku usaha didasarkan pada koordinasi lintas bidang dan data realisasi investasi:

“Kami cukup memahami kebutuhan pelaku usaha karena selalu berkoordinasi dengan bidang promosi dan bidang pengendalian penanaman modal yang datanya berbasis LKPM, jadi rekomendasi yang kami berikan tidak asal, tapi berbasis data realisasi investasi yang berjalan.” (DP, hasil wawancara, 2026).

Staf Pelayanan Investasi menambahkan perbedaan pendekatan berdasarkan skala pelaku usaha:

“Karena saya sering ketemu berbagai jenis pengguna, dari UMKM sampai calon investor yang lebih besar, saya jadi paham kebutuhan mereka beda-beda. UMKM biasanya butuh dibimbing dari nol, sedangkan investor yang lebih besar biasanya sudah punya tim sendiri dan hanya butuh konfirmasi data atau regulasi terbaru.” (AS, hasil wawancara, 2026).

Pengguna menilai pemahaman petugas cukup baik untuk kebutuhan dasar, namun secara eksplisit meminta pendekatan yang lebih proaktif untuk kebutuhan yang lebih kompleks:

“Menurut saya petugas cukup memahami kebutuhan dasar pelaku usaha, tetapi untuk kebutuhan investor yang lebih besar atau kompleks, sepertinya perlu penguatan lagi dari sisi kesiapan data potensi investasi serta tindak lanjut yang lebih proaktif, bukan hanya menunggu pelaku usaha datang bertanya.” (PS, hasil wawancara, 2026).

Observasi lapangan mencatat pemahaman kontekstual petugas terhadap kebutuhan pelaku usaha. Petugas menunjukkan pemahaman kontekstual terhadap kebutuhan pelaku usaha, ditandai dengan penjelasan

yang mengaitkan kebutuhan pemohon dengan data LKPM/realisasi investasi terkini.

Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan bahwa pemahaman tersebut perlu diperkuat melalui mekanisme yang lebih sistematis:

“Penyelenggara layanan dinilai cukup memahami kebutuhan pelaku usaha melalui interaksi langsung dan pengalaman menangani berbagai permohonan. Pemahaman tersebut perlu diperkuat dengan survei berkala, forum dialog dengan pelaku usaha, serta pemanfaatan data keluhan dan hambatan investasi sebagai dasar perbaikan kebijakan.” (KS, hasil wawancara, 2026).

Pemahaman terhadap kebutuhan pelaku usaha dinilai baik untuk kebutuhan dasar dan telah didukung oleh koordinasi data lintas bidang. Namun demikian, permintaan eksplisit dari pengguna (PS) agar *Investment Corner* lebih proaktif dalam menjangkau investor berskala besar “bukan hanya menunggu pelaku usaha datang bertanya” sejalan dengan rekomendasi informan Perwakilan Dinas Penanaman Modal mengenai perlunya survei berkala dan forum dialog. Temuan ini kembali menghubungkan dengan pola besar yang ditemukan pada dimensi *assurance*, kebutuhan akan pendekatan yang lebih proaktif dan berorientasi keluar (*outward-looking*), bukan sekadar menunggu inisiatif dari masyarakat maupun pelaku usaha.

Temuan pada dimensi *empathy* menunjukkan kekuatan pada perhatian individual dan fleksibilitas petugas dalam melayani kebutuhan spesifik pengguna, tetapi pendekatan yang digunakan masih bersifat reaktif dan belum dilembagakan secara proaktif. Triangulasi antara wawancara petugas dan pengguna, hasil observasi mengenai perhatian individual yang diberikan, serta keterangan Perwakilan Dinas Penanaman Modal mengenai kebutuhan survei berkala dan forum dialog, secara konsisten mengarah pada simpulan yang sama. Temuan ini sesuai dengan dimensi *empathy* dalam *SERVQUAL* yang

menekankan perhatian individual terhadap kebutuhan pengguna (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), tetapi menunjukkan bahwa pada layanan strategis seperti *Investment Corner*, empati juga perlu diwujudkan melalui orientasi keluar (*outward-looking*) yang menjangkau calon pengguna secara aktif. Dibandingkan dengan penelitian Ariyanti, Simanjuntak, Jafar, dan Nugroho (2024) yang menyoroti minimnya sosialisasi sebagai tantangan penyelenggaraan MPP secara nasional, serta penelitian Afifah, Rohimah, Putra, dan Septiadi (2024) yang tidak secara khusus mengungkap kebutuhan pendekatan proaktif pada layanan investasi, temuan ini menegaskan bahwa empati pada layanan strategis dan berorientasi pada kelompok pengguna khusus menuntut pendekatan yang lebih aktif dibandingkan layanan administratif rutin. Bagi *Investment Corner*, temuan ini bermakna perlunya pelebagaan pendekatan proaktif melalui survei berkala dan forum dialog dengan pelaku usaha, sejalan dengan pola temuan pada dimensi *assurance* mengenai rendahnya *awareness* masyarakat.

C. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

1. Pembahasan dan Analisis Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan temuan penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kualitas pelayanan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung pada dimensi *tangibles* menunjukkan kondisi yang secara umum sudah baik pada aspek kerapian dan kenyamanan, tetapi masih menyisakan kelemahan pada aspek visibilitas dan kelengkapan sarana digital. Hasil wawancara dengan Kepala *Investment Corner* dan Staf Pelayanan Investasi menunjukkan bahwa ruang layanan, meja konsultasi, kursi tunggu, dan signage penunjuk lokasi telah tersedia, namun jumlah unit komputer untuk eksplorasi data investasi masih terbatas pada dua unit dan koneksi internet kerap melambat pada jam-jam tertentu. Sementara itu, pengguna layanan menyampaikan bahwa letak *Investment Corner* terasa kurang menonjol dan *signage*-nya berukuran kecil

dibandingkan gerai layanan administratif lain yang lebih ramai, sebuah temuan yang juga tercermin pada pengalaman mencari informasi *Investment Corner* melalui layar informasi umum MPP yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan konten investasi. Hasil observasi memperkuat kondisi tersebut, dengan mencatat bahwa fasilitas dasar berada dalam kondisi cukup baik, tetapi fasilitas aksesibilitas, ruang tunggu, dan perangkat digital interaktif masih dapat ditingkatkan. Temuan ini diperkuat oleh studi dokumentasi berupa hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023 yang mencatat unsur Kualitas Sarana dan Prasarana sebagai unsur dengan nilai terendah di antara sembilan unsur pelayanan yang disurvei, yaitu 92,56, meskipun tetap berkategori sangat baik.

Apabila dikaitkan dengan dimensi *tangibles* dalam teori SERVQUAL, kualitas pelayanan tercermin melalui kondisi fasilitas fisik, sarana pendukung pelayanan, penampilan petugas, serta ketersediaan media yang menunjang proses pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998). Berdasarkan temuan penelitian, analisis terhadap keempat indikator pada dimensi ini menunjukkan pola yang saling melengkapi. Kondisi fasilitas fisik dan sarana pendukung tergolong memadai dari sisi kebersihan dan kenyamanan, tetapi lemah pada kelengkapan perangkat digital interaktif yang memungkinkan pengguna mengeksplorasi data investasi secara mandiri. Penampilan petugas mencerminkan standar kedinasan yang konsisten dan dinilai profesional oleh seluruh sumber data. Sementara itu, kemudahan akses dan navigasi sistem informasi, serta ketersediaan materi panduan layanan investasi, menunjukkan kesenjangan antara komitmen pengelola dan pengalaman aktual pengguna, terutama pada aspek keterlihatan informasi *Investment Corner* di titik-titik informasi umum MPP. Dengan demikian, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *tangibles* dapat dilihat sebagai kondisi yang kuat pada aspek kerapian dan profesionalitas tampilan, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek visibilitas fisik dan kemandirian akses informasi digital bagi pengguna.

Temuan penelitian pada dimensi *tangibles* selanjutnya dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian Hidayat dan Stiawati (2024) pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MPP berada pada kategori baik dengan skor 75%, tetapi masih memerlukan perbaikan pada fasilitas pendukung, sebuah temuan yang sejalan dengan kondisi keterbatasan sarana digital interaktif pada *Investment Corner*. Penelitian Peng, Niu, Meng, Tao, dan Huang (2024) mengenai faktor yang memengaruhi arus pengunjung pada kawasan komersial perkotaan menemukan bahwa skala area, aksesibilitas, dan lokasi merupakan faktor penting yang menentukan jumlah pengunjung suatu titik layanan, yang relevan untuk menjelaskan mengapa posisi *Investment Corner* yang kurang strategis turut berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kunjungan. Adapun penelitian Afifah, Rohimah, Putra, dan Septiadi (2024) menemukan bahwa kenyamanan fasilitas MPP Kota Bandung secara umum dinilai baik oleh masyarakat, sebuah temuan yang sejalan dengan penilaian pengguna terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang *Investment Corner*. Perbedaan utama terletak pada fokus kajian: penelitian terdahulu menilai kualitas fasilitas MPP secara agregat, sedangkan penelitian ini mengungkap bahwa pada tingkat unit layanan tertentu yang *bervolume* rendah, persoalan visibilitas dan posisi fisik menjadi faktor yang jauh lebih menentukan dibandingkan kondisi kebersihan atau kenyamanan semata.

Berdasarkan keseluruhan temuan dan hasil analisis tersebut, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *tangibles* memiliki implikasi terhadap pengalaman dan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Secara praktis, penambahan signage yang lebih mencolok, penataan posisi yang lebih strategis pada jalur sirkulasi utama pengunjung MPP, penambahan unit komputer atau layar interaktif, serta digitalisasi materi panduan layanan investasi dapat meningkatkan visibilitas dan kemandirian akses informasi bagi pengguna. Secara teoritis, temuan ini memperlihatkan bahwa penerapan dimensi *tangibles SERVQUAL* pada unit layanan *bervolume* rendah dalam sistem layanan terpadu

tidak cukup dinilai dari kondisi fisik semata, tetapi juga perlu mempertimbangkan aspek keterlihatan (*visibility*) dan posisi layanan sebagai bagian dari bukti fisik yang memengaruhi kesadaran dan minat kunjungan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dimensi *tangibles* pada *Investment Corner* perlu diarahkan secara terpadu pada pemenuhan fasilitas, penguatan visibilitas fisik, dan penyediaan materi panduan berbasis digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna di era layanan investasi yang semakin bergantung pada teknologi informasi.

2. Pembahasan dan Analisis Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan temuan penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *reliability* menunjukkan kondisi yang secara umum tergolong baik, tetapi belum sepenuhnya teruji pada kondisi beban layanan tinggi. Hasil wawancara dengan Kepala *Investment Corner* dan Staf Pelayanan Investasi menunjukkan bahwa layanan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur sesuai Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 63 Tahun 2022, dengan durasi konsultasi yang relatif singkat, berkisar antara lima hingga lima belas menit untuk pertanyaan ringan dan mencapai tiga puluh hingga empat puluh lima menit apabila memerlukan pendampingan pengisian sistem OSS. Pengguna layanan turut menyatakan bahwa pelayanan yang diterimanya konsisten pada beberapa kali kunjungan meskipun ditangani oleh petugas yang berbeda, serta menilai keakuratan informasi mengenai syarat dan insentif penanaman modal telah sesuai dengan aturan yang berlaku. Hasil observasi mengonfirmasi bahwa alur pelayanan konsisten mengacu pada SOP, meskipun rendahnya volume kunjungan menyebabkan konsistensi tersebut jarang teruji dalam kondisi ramai. Studi dokumentasi berupa data Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 turut memperkuat temuan wawancara mengenai akurasi informasi, di mana angka realisasi investasi PMDN dan PMA sebesar Rp8,540 triliun yang disampaikan

informan persis sesuai dengan data resmi tersebut, sementara Perwakilan Dinas Penanaman Modal mengingatkan bahwa konsistensi pelayanan perlu terus diawasi ketika jumlah pengguna meningkat atau petugas yang bertugas berganti.

Apabila dikaitkan dengan dimensi *reliability* dalam teori SERVQUAL, kualitas pelayanan tercermin melalui kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998). Berdasarkan temuan penelitian, analisis terpadu terhadap keempat indikator pada dimensi ini menunjukkan bahwa konsistensi prosedur, ketepatan waktu, dan akurasi informasi tergolong sebagai kekuatan *Investment Corner*, didukung oleh SOP yang baku dan verifikasi data berlapis sebelum informasi disampaikan kepada pengguna. Namun demikian, kemampuan menyelesaikan masalah pengguna menunjukkan keterbatasan pada kasus yang memerlukan koordinasi lintas bidang, karena penyelesaiannya bergantung pada dinas teknis lain yang berada di luar kendali langsung *Investment Corner*. Dengan demikian, keandalan *Investment Corner* dapat dikatakan tinggi pada level layanan informasi dan konsultasi yang menjadi kewenangan langsungnya, tetapi bersifat kondisional ketika berhadapan dengan permasalahan yang melibatkan koordinasi eksternal maupun ketika volume kunjungan meningkat secara signifikan.

Temuan penelitian pada dimensi *reliability* selanjutnya dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian Indarja, Hardjanto, Susanto, dan Wibawa (2023) pada Mal Pelayanan Publik Kota Semarang menunjukkan bahwa integrasi tiga puluh sembilan loket dengan seratus enam puluh lima jenis layanan dalam satu sistem mampu meningkatkan konsistensi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, sebuah temuan yang sejalan dengan penerapan SOP baku pada *Investment Corner* yang menjamin konsistensi pelayanan tanpa bergantung pada petugas yang bertugas pada hari tertentu. Namun demikian, penelitian Afifah, Rohimah, Putra, dan Septiadi (2024) pada MPP Kota Bandung mencatat adanya catatan mengenai

ketidakkonsistenan kehadiran pegawai, sebuah temuan yang relevan sebagai potensi risiko keandalan apabila diterapkan pada konteks *Investment Corner*, mengingat rendahnya *volume* kunjungan menyebabkan konsistensi kehadiran dan kinerja petugas belum sepenuhnya teruji dalam kondisi pelayanan yang padat. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa keandalan layanan pada unit dengan *volume* kunjungan rendah memerlukan pendekatan evaluasi yang berbeda dibandingkan layanan dengan *volume* tinggi yang telah banyak dikaji pada penelitian terdahulu.

Berdasarkan keseluruhan temuan dan hasil analisis tersebut, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *reliability* memiliki implikasi penting bagi pemahaman keandalan layanan pada unit bervolume rendah dalam sistem pelayanan terpadu. Secara praktis, DPMPTSP Kota Bandung perlu memperkuat mekanisme SOP eskalasi lintas bidang yang lebih terstruktur agar penyelesaian masalah kompleks tidak sepenuhnya bergantung pada kesediaan koordinasi dinas teknis lain, serta memastikan kesiapan institusional apabila *volume* kunjungan *Investment Corner* meningkat di masa mendatang. Secara teoritis, temuan ini memperlihatkan bahwa pengukuran dimensi *reliability SERVQUAL* pada layanan bervolume rendah memiliki keterbatasan tertentu, karena konsistensi yang teramati belum tentu mencerminkan keandalan struktural yang sesungguhnya, melainkan dapat pula dipengaruhi oleh minimnya tekanan operasional akibat rendahnya jumlah pengguna yang dilayani.

3. Pembahasan dan Analisis Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan temuan penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *responsiveness* menunjukkan kondisi yang kuat pada aspek sikap dan interaksi personal, tetapi masih lemah pada aspek sistem administrasi pendukung. Hasil wawancara dengan pengelola dan petugas menunjukkan bahwa pengunjung direspons dengan segera begitu memasuki area layanan, dan petugas secara

proaktif menawarkan bantuan kepada pengunjung yang tampak ragu tanpa menunggu diminta terlebih dahulu. Pengguna layanan turut merasakan kesigapan tersebut sejak awal kedatangan, meskipun proses penyelesaian akhir tetap harus dilanjutkan secara mandiri pada sistem OSS atau instansi teknis lain. Hasil observasi memperkuat temuan tersebut dengan mencatat bahwa petugas merespons pengunjung secara cepat dan komunikatif, meskipun kecepatan tersebut turut dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kunjungan sehingga tidak ditemukan pengunjung yang menunggu lama untuk dilayani. Studi dokumentasi berupa data Renja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2025 mencatat rata-rata waktu respon pengaduan seluruh unit DPMPTSP pada tahun 2023 sebesar 0,53 jam, jauh di bawah target tiga jam, yang menjadi rujukan standar bagi penanganan keluhan di *Investment Corner*. Meskipun demikian, Perwakilan Dinas Penanaman Modal menyoroti bahwa penanganan keluhan masih memerlukan pencatatan, batas waktu penyelesaian, dan pemberitahuan hasil penanganan yang lebih transparan.

Apabila dikaitkan dengan dimensi *responsiveness* dalam teori *SERVQUAL*, kualitas pelayanan tercermin melalui kesigapan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998). Berdasarkan temuan penelitian, analisis terpadu terhadap keempat indikator pada dimensi ini menunjukkan pola yang konsisten dengan dimensi *reliability*, yaitu kekuatan pada level interaksi personal petugas namun kelemahan pada level sistem administrasi. Kecepatan merespons dan kemauan membantu tergolong sangat baik dan didukung sikap proaktif petugas, sementara efisiensi proses layanan tergolong baik untuk tahap konsultasi tetapi terbatas pada kewenangan informasi dan pendampingan awal. Penanganan keluhan menjadi indikator yang paling lemah, karena meskipun direspons dengan sikap yang baik, belum didukung sistem pencatatan formal yang memungkinkan evaluasi dan pelacakan tindak lanjut secara sistematis. Dengan demikian, daya tanggap *Investment Corner* dapat dikatakan kuat secara

interpersonal, tetapi memerlukan penguatan pada sisi kelembagaan dan tata kelola administrasi keluhan.

Temuan penelitian pada dimensi *responsiveness* selanjutnya dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian Hidayat dan Stiawati (2024) pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang menemukan bahwa responsivitas pegawai terhadap keluhan masih memerlukan perbaikan meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan tergolong baik, sebuah temuan yang sejalan dengan kelemahan pada aspek pencatatan keluhan yang ditemukan pada *Investment Corner*. Penelitian Ariyanti, Simanjuntak, Jafar, dan Nugroho (2024) mengenai implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia menemukan bahwa lemahnya koordinasi kelembagaan menjadi salah satu tantangan utama penyelenggaraan MPP secara nasional, sebuah temuan yang relevan dengan keterbatasan efisiensi proses *Investment Corner* yang bergantung pada koordinasi dengan sistem OSS dan instansi teknis lain di luar kendalanya. Perbedaan utama penelitian ini dengan kedua penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian yang lebih spesifik pada unit layanan investasi, sehingga mengungkap bahwa persoalan daya tanggap pada layanan bervolume rendah lebih banyak bersumber dari keterbatasan sistem administrasi dibandingkan sikap petugas yang justru dinilai sudah baik.

Berdasarkan keseluruhan temuan dan hasil analisis tersebut, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *responsiveness* memiliki implikasi terhadap keberlanjutan daya tanggap yang telah terbangun secara personal. Secara praktis, DPMPTSP Kota Bandung perlu membangun sistem pencatatan keluhan yang lebih terstruktur, mencakup nomor tindak lanjut, batas waktu penyelesaian, dan notifikasi hasil penanganan, agar daya tanggap yang selama ini bertumpu pada inisiatif personal petugas dapat terdokumentasi dan dievaluasi secara berkelanjutan. Secara teoritis, temuan ini memperlihatkan bahwa dimensi *responsiveness SERVQUAL* pada layanan pemerintah tidak cukup dinilai dari kecepatan dan sikap petugas semata, tetapi juga memerlukan dukungan sistem

administrasi yang memungkinkan daya tanggap tersebut terinstitusionalisasi dan tidak semata-mata bergantung pada faktor individu.

4. Pembahasan dan Analisis Kualitas Pelayanan pada Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan temuan penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *assurance* menunjukkan kondisi yang kuat pada tiga indikator, yaitu kompetensi petugas, keramahan, dan keamanan data, tetapi menunjukkan kelemahan yang signifikan pada indikator kredibilitas dan reputasi layanan. Hasil wawancara dengan pengelola dan petugas menunjukkan bahwa kompetensi dibangun melalui bimbingan teknis dan sosialisasi rutin mengenai regulasi penanaman modal, klasifikasi KBLI, dan mekanisme OSS RBA, sementara data investor dipastikan diinput langsung ke sistem resmi tanpa dicatat secara manual yang berisiko tersebar. Pengguna layanan turut menyatakan keyakinan terhadap kompetensi dan keramahan petugas, serta tidak menemukan masalah terkait keamanan data selama menggunakan layanan. Namun demikian, temuan yang paling signifikan dan paling konsisten muncul pada indikator kredibilitas dan reputasi, Kepala *Investment Corner*, Staf Pelayanan Investasi, Petugas *Front Desk*, dan pengguna layanan secara independen menyatakan bahwa persoalan utama bukan pada kepercayaan terhadap kualitas layanan, melainkan pada rendahnya kesadaran masyarakat akan keberadaan *Investment Corner*. Hasil observasi turut mengonfirmasi bahwa rendahnya jumlah pengunjung yang teramati mengindikasikan reputasi dan *awareness Investment Corner* di masyarakat masih perlu ditingkatkan, sebuah kondisi yang diperkuat oleh data kesenjangan skala kunjungan pada Bagian A penelitian ini, antara 74.316 kunjungan MPP Kota Bandung pada tahun 2024 dengan hanya 714 investor yang dilayani melalui sistem elektronik dan 100 investor melalui konsultasi pada tahun 2023.

Apabila dikaitkan dengan dimensi *assurance* dalam teori *SERVQUAL*, kualitas pelayanan tercermin melalui kompetensi, kesopanan, serta kemampuan

petugas dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998). Berdasarkan temuan penelitian, analisis terpadu terhadap keempat indikator pada dimensi ini menunjukkan pola yang berbeda dari dimensi-dimensi sebelumnya. Tiga indikator pertama kompetensi, keramahan, dan keamanan data secara konsisten dinilai sebagai kekuatan *Investment Corner* tanpa kesenjangan berarti antara pengelola dan pengguna. Akan tetapi, indikator kredibilitas dan reputasi justru menjadi titik lemah yang paling menonjol di seluruh penelitian ini, dengan sifat yang khas, bukan berupa ketidakpercayaan terhadap mutu layanan, melainkan ketidaktahuan masyarakat akan keberadaan layanan itu sendiri. Dengan demikian, jaminan (*assurance*) pada konteks *Investment Corner* perlu dipahami secara lebih luas, tidak hanya sebagai kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga sebagai keterkenalan (*awareness*) layanan di tengah masyarakat sebagai prasyarat sebelum kepercayaan itu dapat terbentuk.

Temuan penelitian pada dimensi *assurance* selanjutnya dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian Afifah, Rohimah, Putra, dan Septiadi (2024) pada MPP Kota Bandung menemukan bahwa keramahan petugas dan kenyamanan fasilitas menjadi aspek yang paling memuaskan masyarakat, sebuah temuan yang sejalan dengan penilaian positif terhadap keramahan dan kompetensi petugas *Investment Corner* dalam penelitian ini. Penelitian Hidayat dan Stiawati (2024) turut menunjukkan capaian kualitas pelayanan yang baik pada MPP Kota Tangerang dengan skor 75%. Meskipun demikian, kedua penelitian tersebut menilai kualitas pelayanan MPP secara agregat dan belum secara khusus mengungkap persoalan kredibilitas atau *awareness* pada unit layanan tertentu yang bervolume rendah. Temuan mengenai kesenjangan *awareness* pada *Investment Corner* dalam penelitian ini dengan demikian merupakan kebaruan (*novelty*) yang mengisi kekosongan kajian, sekaligus menegaskan bahwa penilaian kualitas pelayanan MPP secara umum

tidak dapat digeneralisasikan pada seluruh unit layanan yang ada di dalamnya, khususnya layanan strategis namun non-rutin seperti fasilitasi investasi.

Berdasarkan keseluruhan temuan dan hasil analisis tersebut, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi assurance memiliki implikasi yang paling signifikan di antara seluruh dimensi *SERVQUAL* dalam penelitian ini. Secara praktis, DPMPTSP Kota Bandung perlu merancang strategi promosi dan sosialisasi yang lebih aktif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan pelaku usaha terhadap keberadaan *Investment Corner*, sejalan dengan arah kebijakan Rencana Strategis DPMPTSP Tahun 2025–2029 mengenai pengembangan *Helpdesk* Investasi Berkelanjutan dan pembentukan *Bandung Investment Board*. Secara teoritis, temuan ini memperluas pemahaman terhadap dimensi *assurance SERVQUAL*, yang pada konteks layanan pemerintah bervolume rendah tidak cukup diukur dari kompetensi dan keramahan petugas semata, tetapi juga memerlukan indikator keterkenalan publik sebagai prasyarat sebelum kepercayaan terhadap layanan dapat benar-benar terbentuk dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas.

5. Pembahasan dan Analisis Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan temuan penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *empathy* menunjukkan kondisi yang baik pada level interaksi personal, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek pendekatan yang lebih proaktif dan sistematis. Hasil wawancara dengan pengelola dan petugas menunjukkan bahwa kebutuhan spesifik pengguna selalu ditanyakan terlebih dahulu sebelum diberikan rekomendasi, dengan pendekatan yang disesuaikan antara pelaku usaha skala kecil dan investor berskala besar. Petugas turut menunjukkan fleksibilitas dengan membantu pengguna lanjut usia secara langkah demi langkah, bahkan memberikan bantuan melalui telepon atau pesan instan dinas bagi investor yang tidak sempat hadir langsung. Pengguna layanan merasakan perhatian tersebut

secara langsung, tetapi turut menyampaikan bahwa akses informasional terhadap keberadaan *Investment Corner* masih terbatas, serta mengharapkan pendekatan yang lebih proaktif bagi kebutuhan investor yang lebih besar dan kompleks. Hasil observasi mengonfirmasi bahwa petugas memberikan perhatian individual dengan menyesuaikan penjelasan dan arahan layanan, meskipun fasilitas bagi disabilitas, lansia, dan pengguna yang kurang memahami teknologi masih dapat ditingkatkan. Studi dokumentasi berupa keterangan Perwakilan Dinas Penanaman Modal menambahkan bahwa pemahaman terhadap kebutuhan pelaku usaha perlu diperkuat melalui survei berkala dan forum dialog, mengingat pendekatan yang berjalan saat ini masih bertumpu pada interaksi langsung dan pengalaman menangani permohonan yang datang.

Apabila dikaitkan dengan dimensi *empathy* dalam teori *SERVQUAL*, kualitas pelayanan tercermin melalui perhatian secara individual terhadap kebutuhan dan kondisi pengguna layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998). Berdasarkan temuan penelitian, analisis terpadu terhadap keempat indikator pada dimensi ini menunjukkan pola yang konsisten dengan dimensi *assurance*, yaitu kekuatan pada level interaksi personal perhatian individual dan fleksibilitas layanan namun kelemahan pada aspek yang lebih struktural, mencakup pendokumentasian kebutuhan khusus pengguna secara sistematis, jangkauan proaktif terhadap calon investor berskala besar, serta kemudahan menemukan keberadaan layanan bagi pengguna baru. Dengan demikian, empati *Investment Corner* sudah terwujud secara nyata dalam interaksi harian antara petugas dan pengguna, tetapi belum sepenuhnya dilembagakan sebagai bagian dari strategi layanan yang lebih luas dan berorientasi ke luar.

Temuan penelitian pada dimensi *empathy* selanjutnya dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian Ariyanti, Simanjuntak, Jafar, dan Nugroho (2024) mengenai implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia menemukan bahwa minimnya sosialisasi di beberapa daerah menjadi salah satu tantangan penyelenggaraan MPP secara nasional, sebuah

temuan yang sejalan dengan kebutuhan pendekatan yang lebih proaktif pada *Investment Corner* sebagaimana disampaikan oleh pengguna layanan dalam penelitian ini. Penelitian Afifah, Rohimah, Putra, dan Septiadi (2024) menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pada MPP Kota Bandung secara umum dinilai baik oleh masyarakat, namun penelitian tersebut tidak secara khusus mengungkap kebutuhan pendekatan proaktif dari sisi pengguna sebagaimana ditemukan pada layanan investasi dalam penelitian ini. Perbedaan tersebut menegaskan bahwa empati pada layanan yang bersifat strategis dan berorientasi pada kelompok pengguna khusus, seperti pelaku usaha dan investor, menuntut pendekatan yang lebih aktif dibandingkan layanan administratif rutin yang telah banyak dikaji pada penelitian terdahulu.

Berdasarkan keseluruhan temuan dan hasil analisis tersebut, kualitas pelayanan *Investment Corner* pada dimensi *empathy* memiliki implikasi yang saling terkait dengan temuan pada dimensi *assurance* mengenai rendahnya *awareness* masyarakat. Secara praktis, penguatan empati pada *Investment Corner* perlu diarahkan pada pelebagaan pendekatan proaktif melalui survei berkala, forum dialog dengan pelaku usaha, serta pendokumentasian kebutuhan khusus pengguna sebagai bahan evaluasi kebijakan, sebagaimana direkomendasikan oleh Perwakilan Dinas Penanaman Modal. Secara teoritis, temuan ini memperlihatkan bahwa dimensi *empathy SERVQUAL* pada layanan investasi pemerintah tidak cukup diukur dari perhatian individual dalam interaksi langsung semata, tetapi juga memerlukan orientasi keluar (*outward-looking*) yang menjangkau calon pengguna secara aktif, sejalan dengan pola temuan lintas dimensi dalam penelitian ini yang secara konsisten mengarah pada kebutuhan strategi jemput bola dan promosi aktif sebagai kunci peningkatan pemanfaatan layanan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.