

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH TAMIANG PROVINSI ACEH

Sugara Eka Putra

Program Pascasarjana Institut Pemerintahan dalam Negeri Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi ketertarikan penulis untuk membahas efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tamiang, karena berdasarkan data menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Aceh Tamiang merupakan daerah yang rendah menerima permohonan perizinan dan non perizinan jika dibandingkan Kabupaten lain yang jumlah penduduknya lebih sedikit. Selain itu kendala lain yang menghambat pelayanan berkualitas dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yaitu terbatasnya SDM yang bertugas sebagai front office dalam melayani masyarakat setiap harinya, serta sarana dan prasarana yang belum memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang berkualitas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi fakta atau informasi tentang efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode dokumentasi, wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan belum efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. Hal ini tampak masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemui dari beberapa dimensi pengukuran tingkat efektivitas pelayanan terpadu satu pintu yaitu: belum meningkatnya produktifitas pelayanan; efisiensi pelayanan yang belum tercapai; pelayanan yang belum memuaskan pelanggan; kondisi anggota organisasi yang masih belum optimal dalam pengembangan.

Kata Kunci: *Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik adalah Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Amanat tersebut secara jelas tertuang dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang merupakan landasan bernegara di Indonesia. Dengan pertimbangan tersebut Pemerintah menyusun dan menetapkan sebuah regulasi yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik oleh Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Oleh sebab itu, Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang efektif dan profesional demi mensejahterakan kehidupan warga Negara. Kondisi pelayanan publik yang tidak habis dibahas menimbulkan pandangan miring terhadap pelaku penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Jika masalah ini tidak didukung oleh komitmen pemimpin serta komponen lain seperti SDM, sarana prasarana yang baik, maka dalam melaksanakan pelayanan publik akan tetap mengecewakan. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan kantor pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong masyarakat untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan diperoleh.

Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang dalam hal ini juga tidak tinggal diam dalam hal meningkatkan pelayanan publik. Langkah tersebut secara nyata dimulai dengan ditetapkannya Qanun Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Qanun Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis

Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, Kemudian Keputusan Bupati Aceh Tamiang Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang

Dinas PMPTSP Aceh Tamiang juga menemui kendala yaitu, masalah keterbatasan Sumber Daya Aparaturjumlah petugas loket/administrasi dan tim teknis lapangan sangat terbatas dan tidak mampu melayani dengan optimal.

Beberapa faktor lain yang masih perlu diperbaiki seperti sarana dan prasarana juga menjadi salah satu masalah yang sangat perlu diperhatikan. Tidak tersedianya pusat informasi yang terpusat menyebabkan masyarakat merasa kurang praktis dalam mendapatkan informasi. Selain itu tidak terdapat monitor untuk mengetahui jenis pelayanan yang diberikan di Dinas PMPTSP.

Upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik hanya akan berhasil mewujudkan perubahan yang menyeluruh apabila dilakukan secara konsisten. Perubahan tersebut harus mencakup revitalisasi, restrukturisasi dan deregulasi, peningkatan profesionalisme aparat dan partisipasi masyarakat, korporatisasi, *e-government*, pemberian penghargaan dan sanksi kepada kantor pelayanan masyarakat. Hanya dengan mendorong perubahan menyeluruh dan menyentuh semua dimensi masalah pelayanan publik, makabisa memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut: (1) Bagaimana Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh?; (2) Apa saja yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh?; (3) Upaya-upaya apa yang dilakukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh?.

Tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala apa saja dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh;
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dihadapi pada penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dimana teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknis analisis data menggunakan interactive model oleh Miles and Huberman. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dan accidental sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Kabupaten Aceh Tamiang termasuk wilayah administrasi Provinsi Aceh dengan letak geografis pada koordinat $03^{\circ} 53' 18,81'' - 04^{\circ} 32' 56,76''$ Lintang Utara, $97^{\circ} 43' 41,51'' - 98^{\circ} 14' 45,41''$ Bujur Timur dan secara geografis merupakan pintu gerbang memasuki wilayah Provinsi Aceh bagian pesisir Timur Pulau Sumatera.

Kabupaten Aceh Tamiang merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Aceh yang berbatasan langsung dengan Provinsi Sumatra Utara dan terdiri dari 12 Kecamatan. Secara administratif batas-batas wilayah Kabupaten Aceh Tamiang meliputi:

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Langkat Provinsi Sumatra Utara, Kabupaten Gayo Lues dan Selat Malaka;
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Timur dan Kabupaten Gayo Lues;
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Langsa dan Selat Malaka dan Kabupaten Aceh Timur; dan
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gayo Lues dan Kabupaten Langkat Provinsi Sumatra Utara.

Penduduk Kabupaten Aceh Tamiang dengan luas wilayah $2.216,16 \text{ km}^2$ dalam periode tahun 2010 sampai dengan tahun 2016, didiami penduduk sebanyak 291.690 jiwa yang terdiri dari 148.247 jiwa laki-laki dan 143.443 jiwa perempuan. Secara umum dari tahun 2010 hingga tahun 2016 rata-rata pertumbuhan penduduk Kabupaten Aceh Tamiang sebesar 2,41%.

Dasar Hukum

1. Qanun Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tamiang;
2. Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.

Maklumat, Visi, Misi dan Motto

Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang: “Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi peraturan perundang-undangan”.

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang: “Terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat secara tepat, cepat dan transparan”

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang:

1. Membangun sistem pelayanan yang efektif dan efisien;
2. Meningkatkan profesional pegawai;
3. Penyelenggaraan pelayanan yang sederhana dan mudah;
4. Mendorong tumbuhnya investasi dalam dunia usaha.

Motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang:

1. Tepat, cepat dan transparan dalam memberikan pelayanan
2. Ringkas, rapi, resik, rawat, rajin dan gesit

Jenis Perizinan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang sesuai dengan Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 03 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebahagian Wewenang di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang menangani 22 (dua puluh dua) izin diantaranya adalah:

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
2. Izin pemasangan reklame
3. Izin Gangguan (HO);
4. Izin tempat usaha
5. Izin Usaha Perdagangan (IUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7. Tanda Daftar Gudang (TDG)
8. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
9. Izin Usaha Industri (IUI) dan Tanda Daftar Industri (TDI)
10. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah
11. Izin Kilang Padi
12. Izin Usaha Restoran dan Rumah Makan
13. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum
14. Izin pendirian pusat Kebugaran
15. Izin Kesehatan
16. Izin hotel dan losmen
17. Izin penjualan dan penyuluhan obat-obatan, hewan dan Pertanian
18. Izin salon dan tukang pangkas
19. Izin pendirian lembaga pendidikan on formal
20. Izin untuk pendirian hotel
21. Izin untuk pemasangan reklame ukuran besar
22. Izin untuk pendirian pasar swalayan

Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Peningkatan Kualitas pelayanan Publik Di Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh

Awal tahun 2014, dikenalkan kepada masyarakat mimpi yang diwujudkan bersama Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP, yang secara administrasi menerima semua berkas yang diajukan masyarakat serta menghapuskan pintu-pintu lain yang sebelumnya tersebar pada banyak instansi. Sehingga pada saat masyarakat datang ke PTSP dan tidak perlu mondar-mandir ke instansi-instansi lain.

Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Hal ini meliputi proses kerja, hasil kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan waktu produksi.

Rentang waktu antara Januari – Desember 2016 Ratusan perizinan dan non perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang. Jenis perizinan dan non perizinan yang telah dilaksanakan selama bulan Januari-Desember dapat diuraikan terdapat 22 jenis izin pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang kepada masyarakat. Pada Lakip Dinas PMPTSP Aceh Tamiang Tahun 2016 jumlah izin yang di keluarkan sebanyak 567 izin pelayanan, kemudian menjelaskan bahwa jenis izin terbanyak yang dimohon oleh masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang adalah Izin Gangguan (HO).

Efisiensi

Dari segi efisiensi biaya yang ditetapkan oleh pemerintah sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dimana dalam penerbitan berkas perizinan dan non perizinan sudah tidak dikenakan biaya atau gratis.

Dari segi waktu telah ditetapkan waktu penyelesaian terhitung 1 - 42 hari kerja sesuai dengan jenis perizinan dan non perizinan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dan pengaduan masyarakat berkaitan dengan keterlambatan penyelesaian penerbitan surat.

Kepuasan

Kepuasan masyarakat dapat dilihat dengan jumlah keluhan dari masyarakat, bahwa laporan yang diterima Dinas PMPTSP melalui media SMS, *email* dan kotak saran selama tahun 2016 sebanyak 81 yang terdiri dari 22 jenis perizinan dan non perizinan. selanjutnya pengaduan tersebut dibahas dalam rapat dan menjadi bahan masukan bagi Dinas PMPTSP Aceh Tamiang agar lebih baik.

Adaptasi

Dalam rangka untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat yang semakin beragam, maka berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 53 tahun 2015 Tentang Percepatan Inovasi layanan, mengintruksikan kepada para Kepala Dinas PMTPSP Aceh Tamiang untuk melaksanakan *One Day Service*. *One day service* merupakan layanan kilat pengurusan perizinan yang dapat diselesaikan dalam waktu satu hari. Pelaksanaan ODS dalam rangka percepatan pengurusan perizinan. Namun dalam pelaksanaan inovasi ini masih terdapat kendala yaitu: masih terjadi keterlambatan pekerjaan akibat kurang memadainya SDM yang tersedia pada Kantor PTSP.

Perkembangan

Dalam rangka mempertahankan kualitas pada Dinas PMPTSP, organisasi tersebut melakukan berbagai program dan inovasi untuk tetap meningkatkan kualitas yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pembinaan tersebut masih terkendalanya dari segi anggaran yang belum disediakan secara khusus bagi DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang. Kemampuan petugas pada Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang menjadi aspek penting untuk menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan kondisi masyarakat yang beragam walau dalam keterbatasannya agar menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan itu tidak berkualitas. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kualitas dari sebuah pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada, yang di bandingkan dengan harapan-harapan yang ada.

Tangibles

Kondisi fisik yang terlihat oleh masyarakat sebagai pemohon menunjukkan respon yang kurang puas terhadap kondisi Dinas PMPTSP Aceh Tamiang, dan diharapkan adanya peningkatan sarana yang lebih baik. Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam organisasi biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan

oleh DPMPTSP maupun masyarakat karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan DPMPTSP tersebut dapat dilihat langsung bagaimana kinerja DPMPTSP tersebut, dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh masyarakat.

Reliability

Dalam mekanisme penerbitan surat perizinan telah ditentukan batas waktu mulai dari proses hingga pada penerbitan hingga diterima oleh pemohon. Proses pelayanannya dilakukan secara sederhana agar masyarakat mudah dalam memperoleh surat perizinan yang di perlukan. Proses pengurusan perizinan terstruktur pada Dinas PMPTSP Aceh Tamiang seperti yang terlihat pada pola distribusi pelayanan perizinan. Pemohon datang dengan semua persyaratan dan formulir yang telah di disediakan kemudian melampirkan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Responsiveness

Dalam pelayanan diperlukan suatu kemampuan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, suatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat dapat memberi kesan yang baik pada masyarakat. Hal ini meliputi pemberian pelayanan secara cepat dan tepat dan mengatur perjanjian atau penerimaan layanan dengan cepat dan tepat.

Assurance

Observasi yang dilakukan peneliti di Dinas PMPTSP Aceh Tamiang, ada beberapa petugas yang tidak senyum saat melayani pemohon/masyarakat dan ada yang tidak mengucapkan salam kepada masyarakat. Padahal sudah seharusnya senyum dan sapaan merupakan aspek dalam membangun komunikasi dan interaksi yang baik antara masyarakat dan petugas. Selanjutnya peneliti melakukan observasi pada Dinas PMPTSP Aceh Tamiang dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat. Dari hasil observasi tersebut diketahui bahwa dengan banyaknya masyarakat yang datang selama pelayanan, masyarakat telah diberikan rasa aman. Dengan tersedianya lahan parkir yang baik dan petugas keamanan.

Emphaty

Untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan untuk melayani sesuai dengan hal yang di inginkan, maka diperlukan sikap simpatik petugas Dinas PMPTSP Aceh Tamiang baik dalam bertutur kata maupun dalam bersikap didukung dengan profesionalisme petugas. Permasalahan yang ada pada saat proses penerbitan surat perizinan hendaknya disampaikan dengan bahasa yang komunikatif dan bersahabat, sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

Kendala dalam pelaksanaan PTSP

Sumber Daya Manusia

Untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM dapat dilaksanakan melalui antara lain:

1. Pengadaan Sumber Daya Manusia (*recruitment*); Pengadaan SDM adalah suatu proses kegiatan pengumuman, pelamaran, dan penyaringan sampai dengan pengangkatan dan penempatan.
2. Pengembangan (*development*); Untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada dalam suatu organisasi, maka diperlukan pengembangan karyawan. Pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dari pelatihan

Sarana dan Prasarana

Untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana prasana yang tersedia pada Dinas PMPTSP, dapat dilakukan dengan:

1. Perencanaan sarana dan prasarana
2. Pengelolaan sarana dan prasarana
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana
4. Rehabilitasi sarana dan prasarana

Melalui upaya tersebut diharapkan bahwa kondisi sarana dan prasarana dapat memberikan kenyamanan bagi pemberi layanan ataupun yang menerima pelayanan khususnya pada Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang, sehingga dapat meningkatkan efektivitas PTSP dan Kualitas Pelayanan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang.

Anggaran

Anggaran merupakan sebuah tolak ukur terlaksananya sebuah pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terutama yang di sediakan oleh pemerintah. Hal ini sungguh ironis mengingat PTSP sebagai gerbang utama pelayanan masyarakat membutuhkan dukungan danayang besar dalam upaya memperbaiki penyelenggaraan layanan perizinan.

Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan PTSP

Upaya Eksternal

Komitmen dan Dukungan Pemerintah

Upaya Internal

1. Ada deregulasi ulang jumlah perizinan
2. Penguatan Sarana dan Prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pemanfaatan Perizinan secara Elektronik (PSE)
3. Peningkatan Transparansi Publik Melalui Teknologi Informasi

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Belum efektifnya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. Hal ini tampak masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemui dari beberapa dimensi pengukuran tingkat efektivitas pelayanan terpadu satu pintu yaitu: belum meningkatnya produktifitas pelayanan; efisiensi pelayanan yang belum tercapai; pelayanan yang belum memuaskan pelanggan; kondisi anggota organisasi yang masih belum optimal dalam pengembangan.
2. Terdapat beberapa kendala yang menjadi permasalahan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang, berdasarkan hasil penelitian diidentifikasi terdapat beberapa kendala yaitu: Kurangnya kuantitas ditinjau dari jumlah Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang belum sebanding dengan jumlah penduduk yang membutuhkan pelayanan di Kabupaten Aceh Tamiang dan berdasarkan kualitas Sumber Daya Manusia ditinjau dari segi banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari hasil wawancara peneliti; Masih kurangnya sarana dan prasana yang memadai dalam mendukung proses pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan; dan Anggaran Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang masih belum cukup untuk melaksanakan beberapa kegiatan yang seharusnya disosialisasikan terlebih dahulu.

3. Terdapat beberapa Upaya dalam penyelenggaraan peningkatan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Upaya tersebut dibagi ke dalam dua bentuk yaitu upaya eksternal dan upaya internal. Upaya internal yaitu membuat komitmen serta dukungan pemerintah agar Pelayanan Terpadu Satu Pintu berjalan optimal. Upaya internal yaitu, adanya deregulasi ulang jumlah perizinan, Penguatan sarana dan prasarana PTSP dan pemanfaatan Perizinan Secara Elektronik (PSE), serta Peningkatan Transparansi Publik melalui teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Ahmad dkk., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Averroes Press, Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Giroth, Lexie, M. 2005. *Pamong Praja Kibernologi dan Metakontrolologi*, Jatinagor: CV Indra Prahasta.
- Irawan, Prasetya. 2007. *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta: Penerbit STIA-LAN Press.
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Makmur, 2011, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rasyid, Ryaas. 2007. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana, Jakarta.
- Soetopo, Hendyat, 2010, *Perilaku Organisasi Teori dan Praktik dalam Bidang Pendidikan*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*, Jogjakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, Fandy. dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Qanun Kabupaten Aceh Tamiang No 15 Tahun 2014 tentang Tentang Perubahan Kedua Atas Qanun Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.