

## **EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KABUPATEN ACEH TENGAH PROVINSI ACEH**

**Marwansyah**

Magister Administrasi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatar belakangi ketertarikan penulis untuk membahas efektivitas Dinas PMPTSP dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan penulis ingin mengetahui: 1) bagaimana efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas PMPTSP Aceh Tengah Provinsi Aceh, 2) Apa saja yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di dinas PMPTSP Aceh Tengah Provinsi Aceh. 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 Aceh Tengah Provinsi Aceh, mulai dari produktivitas, efisiensi, adaptasi, kepuasan, dan perkembangan. Narasumber sebagai informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas PMPTSP, Kasubag Tata Usaha, koordinator tim administrasi, koordinator tim teknis, staf tim administrasi, dan masyarakat. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode dokumentasi, wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan masih belum efektifnya penyelenggaraan terpadu satu pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di dinas PMPTSP Aceh Tengah Provinsi Aceh, berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada Dinas PMPTSP Aceh Tengah, Masih terdapat keluhan dan pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Dinas PMPTSP Aceh Tengah. Selain itu dari kendala-kendala yang mempengaruhi belum efektifnya pelaksanaan PTSP yaitu: masih rendahnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, kurangnya Sarana dan Prasarana yang memadai, dan anggaran yang masih belum cukup.*

**Kata Kunci:** *Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan pemerintah yang berkualitas sangat diperlukan guna mengimbangi peningkatan kondisi sosial, ekonomi serta kesadaran masyarakat dalam bernegara. Kesadaran tersebut berdampak kepada keinginannya untuk mendapatkan hak dan kewajiban yang seimbang sebagai warga negara. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan (aparatur) harus mengutamakan pelayanan prima terhadap masyarakat, aparatur pemerintahan harus bertindak sebagai aktor dalam mempercepat pelayanan masyarakat. Masalah pelayanan merupakan hal yang terpenting, peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayaan. Hal itu tercermin dari pelayanan tergolong yang mahal, berbelit-belit, tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan dan lambat, sehingga menimbulkan ketidak puasan masyarakat terhadap proses pelayanan. Masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapnya, yaitu mengharapkan pelayanan yang cepat, bersahabat dan mudah tanpa prosedur yang berbelit-belit. Hal ini berarti bahwa

pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan harus di tingkatkan baik secara kuantitas maupun kualitas.

Ketidampuhan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah. Dibandingkan dengan sistem pelayanan oleh pihak swasta. Birokrasi swasta cenderung memiliki ciri-ciri yang sebaliknya, misalnya cepat, efisien, inovatif dan berkualitas. Semua masalah tersebut menunjukkan fenomena ambivalensi birokrasi pemerintahan indonesia yang telah membudaya selama kurun waktu yang relatif lama.

Dinas PMPTSP di Kabupaten Aceh Tengah juga menemui kendala yaitu, masalah teknis dalam hal kecepatan jaringan internet, sehingga untuk memproses data secara *online* memerlukan waktu yang lama. Ini menimbulkan keluhan masyarakat, karena sebelumnya Masyarakat mengeluhkan adanya pembatasan penerimaan berkas untuk pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di Dinas PMPTSP Aceh Tengah, karena mempersempit waktu pengurusan berkas yang diajukan. Pembatasan berkas berkas tersebut dibatasi 50 berkas secara manual perharinya. Sedangkan untuk pengurusan lebih lanjut dapat dilaksanakan secara *online*, namun banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pendaftaran secara *online*, sehingga petugas diharapkan dapat memberi sosialisasi kepada masyarakat yang ingin mengurus agar menggunakan pendaftaran berbasis *online*. Namun Pada pengumuman yang tertempel pada pintu Dinas PMPTSP Pada tanggal 10 Oktober 2016 bahwa pengurusan SIUP dan TDP secara online Di non aktifkan sementara sampai waktu yang belum di tentukan. Hal ini menimbulkan keterlambatan proses penyelesaian permohonan yang diajukan, karena menumpuknya berkas yang harus diselesaikan.

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. Ditemukan sejumlah masyarakat yang belum memahami dan melengkapi syarat untuk mengurus izin sehingga saat masyarakat datang harus di bantu oleh petugas.

Identifikasi masalah yang terkandung dalam latar belakang permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, digambarkan dalam uraian berikut:

1. Kurangnya petugas loket yang melayani tidak mampu menghendel jumlah pemohon dalam mengajukan surat perizinan dan non perizinan perharinya, sehingga adanya pembatasan nomor antrian yang terjadi pada jam sebelum jamnya yang telah ditentukan.
2. Adanya pembatasan penerimaan berkas untuk pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di Kantor PTSP;
3. Ditutupnya pengurusan SIUP dan TDP secara online Di non aktifkan sementara sampai waktu yang belum di tentukan, menyebabkan keterlambatan penyelesaian berkas dan penumpukan berkas.
4. Tidak tersedianya pusat informasi yang terpusat menyebabkan masyarakat merasa kurang praktis dalam mendapatkan informasi.

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas maka peneliti merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam peningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh ?

2. Apa saja yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh ?

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Berdasarkan maksud di atas, tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan Menganalisis Efektifitas kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Aceh Tengah.
2. Mendiskripsikan dan Menganalisis Kendala apa saja dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan Kualitas Publik di Kabupaten Aceh Tengah.

## **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 analisi data menggunakan interactive model oleh Miles and Huberman. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling.*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum**

*Kabupaten Aceh Tengah salah satu Kabupaten central di Provinsi Aceh dengan ibu kota Takengon merupakan salah satu Kabupaten yang berada dikawasan dataran tinggi Gayo. Kabupaten Aceh Tengah memiliki luas 445.404,12 Ha yang secara geografis terletak pada 4°22' 14,42" – 4°42' 40,8" LU dan 96° 15' 23,6" – 97° 22' 10,76" BT. Daerah ini memiliki rata-rata 20° dengan elevasi antara 100 - 2.600M di atas permukaan laut.*

### **Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dan Kabupaten/Kota
2. Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Perubahan Kedua Atas Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Tengah
3. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 20 Tahun 2016, tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Aceh Tengah.

### **Kewenangan PTSP**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat, yang menganut prinsip-prinsip transparan, partisipatif dan akuntabel. Masyarakat sebagai kelompok yang dilayani akan mendapatkan pelayanan yang prima. Salah satu upaya yang di tempuh oleh pemerintah daerah / kota adalah menerapkan sistem pelayanan perijinan satu pintu.

Dengan beberapa kegiatan pendampingan seperti studi tentang pelayanan perizinan, potensi investasi serta studi tentang tupoksi dan tipologi, maka kemudian dilakukan serangkaian diskusi untuk proses pembentukan pelayanan terpadu, dimana pada akhirnya berdirilah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui Peraturan Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 7 Taun 2015 tentang Perubahan atas Qanun Kabupaten Aceh

Tengah Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Tengah dimana telah menerbitkan 61 perizinan.

### **Pola Distribusi Pelayanan**

- a. Pemohon memasukan permohonan dan mengambil izin dan non Izin di DPMPTSP;
- b. Tidak ada jenis perizinan yang prosesnya bertingkat;
- c. Penandatanganan izin dan izin dapat dilakukan dalam bentuk tanda tangan elektronik maupun basah
- d. Kewenangan pelayanan PTSP Tidak terbatas hanya pada 112 jenis layanan izin dan non izin.

### **Efektifitas Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Peningkatan Kualitas pelayanan Kepada Masyarakat Kabupaten Aceh Tengah**

Awal tahun 2008, 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.

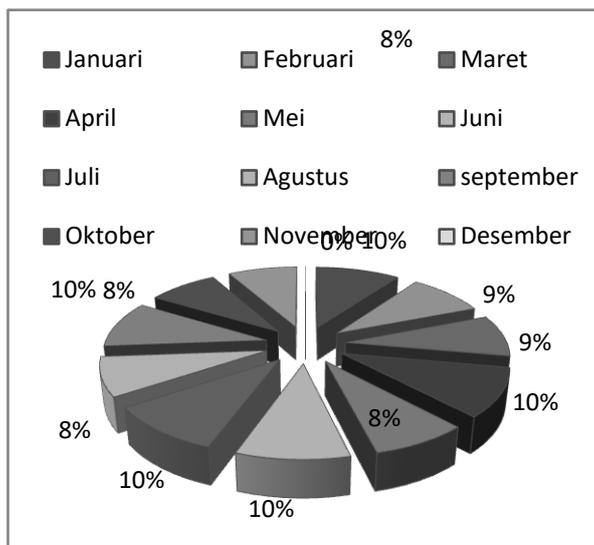
### **Produktivitas**

Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diberikan wewenang kepada KPTSP untuk Melayani dan menandatangani berkas perizinan dan dan non perizinan. Pelayanan perizinan meliputi perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/her-registrasi/ daftar ulang perizinan dan pemberian salinan perizinan. Jenis perizinan sebagai mana dimaksud dalam Perbub No. 20 Tahun 2016 dan pada Katalog Perizinan dan Non perizinan PTSP 2016 yang terdiri dari 8 bidang dengan 61 jenis perizinan dan perizinan. Yaitu:

- 
- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Bidang pendidikan                | 10. Bidang kebudayaan dan pariwisata   |
| 2. Bidang kesehatan                 | 11. Bidang kepemudaan dan keolahragaan |
| 3. Bidang pekerjaan umum            | 12. Bidang kominfo                     |
| 4. Bidang penataan ruang            | 13. Bidang kehutanan                   |
| 5. Bidang peternakan                | 14. Bidang esdm                        |
| 6. Bidang perhubungan               | 15. Bidang kelautan dan perikanan      |
| 7. Bidang lingkungan hidup          | 16. Bidang perdagangan                 |
| 8. Bidang pertanian                 | 17. Bidang pembangunan                 |
| 9. Bidang ketenagakerjaan dan trans | 18. Bidang kesbangpol                  |
- 

Dalam rentang waktu antara Januari – Desember 2015 beribu perizinan dan non perizinan yang telah diterbitkan oleh KPTSP Aceh tengah, namun masih belum mencapai target yang telah ditentukan. Dapat dilihat pada gambar 1, sebagai berikut:

**Gambar 1. Laporan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bulan Januari – Desember Tahun 2015 dalam persen**



Sumber: Laporan DPMPTSP Aceh Tengah 2016

Gambar di atas menunjukkan bahwa dalam setiap bulannya Kantor PTSP yang dilaksanakan pelayanan berbasis satu pintu belum dapat mencapai target 100 %. Dari total perizinan yang disediakan hanya pada bulan Januari, Juni, Juli, dan September mencapai 90% dari total 100%. Sedangkan pada bulan Februari, Maret, Agustus, dan Oktober 80% dari total 100%, dan pada bulan Mei dan November hanya 70% dari total 100%.

**Efisiensi**

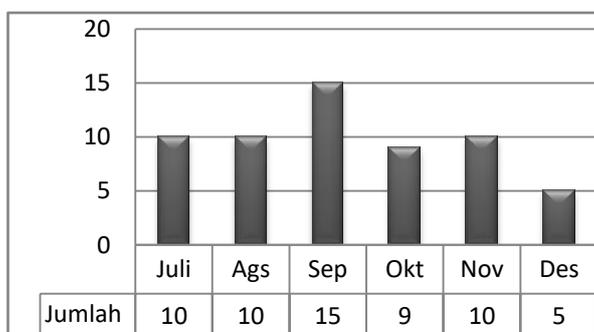
Dari segi efisiensi biaya yang ditetapkan oleh pemerintah sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dimana dalam penerbitan berkas perizinan dan non perizinan sudah tidak dikenakan biaya atau gratis.

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. Dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini jumlah pengaduan masyarakat:

**Gambar 2. Jumlah pengaduan Masyarakat yang diterima DPMPTSP, Jul-Des 2016**



Sumber: Laporan DPMPTSP Aceh Tengah 2016

Dapat dilihat tren pengaduan masyarakat terdapat 59 pengaduan. Ditunjukkan pada bulan September merupakan jumlah laporan pengaduan terbanyak, sebanyak 15 pengaduan atau

sebesar 25 %. Pengaduan yang diterima melalui kotak saran yang tersedia. Pengaduan yang diterima oleh DPMPTSP melalui pengaduan via SMS dan online yang disediakan pada webside resmi kemudian dilaporkan kepada DPMPTSP.

### **Adaptasi**

Dalam rangka untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat yang semakin beragam, maka berdasarkan intruksi Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Tengah prosedur perizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Tanda Daftar Gudang (TDG), dll. Untuk bangunan dibawah 8 lantai, tidak diwajibkan adanya inspeksi terkait penyelesaian fondasi. Struktur bangunan, atap, dan penyelesaian bangunan. *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 Aceh Tengah.

Kemampuan petugas pada Dinas PMPTSP 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 Tengah, 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 PMPTSP maupun masyarakat karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan PMPTSP tersebut dapat dilihat langsung bagaimana kinerja PTSP 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 kantor PTSP Aceh Tengah seperti yang terlihat pada pola distribusi pelayanan perizinan. Pemohon datang dengan semua persyaratan dan

formulir yang telah di download dan diisi, 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.

Pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama salah satu masyarakat menyatakan dalam mendapatkan informasi petugas tanggap dalam memberikan jawaban kepada masyarakat, namun masyarakat belum merasakan nyaman karena harus mengantri pada satu loket kemudian ditambahkan oleh masyarakatlain bahwa masyarakat yang datang tidak serta merta dapat dilayani petugas karena terbatasnya petugas dan kurang menguasainya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### ***Assurance***

Observasi yang dilakukan peneliti di Dinas PMPTSP Aceh Tengah, 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 DPMPTSP Aceh Tengah 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 Kantor PTSP Aceh tengah 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.

Hasil wawancara yang dilakukan bersama Koordinator Tim Administrasi dapat disimpulkan bahwa petugas DPMPTSP Aceh Tengah berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat agar dapat diterima baik oleh masyarakat dan menerima saran dan kritik untuk memperbaiki layanan.

## **Kendala dalam pelaksanaan PTSP**

### **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aspek paling penting bagi organisasi termasuk bagi lembaga DPMPTSP. Sebagai pelaksana pelayanan publik, Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional perlu dipersiapkan dalam rangka pelaksanaan pelayanan yang berkualitas. Jumlah dan kualitas SDM merupakan kunci utama yang dapat mengubah kelemahan menjadi kekuatan serta mengubah tantangan menjadi peluang.

Untuk memberikan pelayanan atas 142 perizinan dan non perizinan, tentunya dibutuhkan jumlah pegawai Dinas PMPTSP Aceh Tengah yang tidak sedikit. Tidak hanya itu, pegawai Dinas PMPTSP pun harus menguasai teknis proses perizinan hingga pelimpahan wewenang ke Dinas PMPTSP berjalan dengan lancar.

Jumlah seluruh pegawai di Dinas PMPTSP Aceh Tengah yang jumlahnya 35 orang. Jumlah ini dapat dikatakan rendah, mengingat jumlah kebutuhan masyarakat akan pelayanan perizinan dan non perizinan yang tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai di DPMPTSP Aceh Tengah kewalahan dalam menghadapi pemohon setiap harinya.

Jumlah Kualitas pendidikan pegawai pada Dinas PMPTSP Aceh Tengah tertinggi pada jenjang Strata 1 (S1) yang berjumlah 20 orang dengan persentasi 57,1% dan terendah pada jenjang Strata 2 (S2) yang hanya berjumlah 2 orang dengan persentasi 5,7%. Sisanya terdiri dari diploma 3 sebanyak 8 orang dan Dapat dinilai bahwa dengan jumlah kuantitas SDM yang sedikit dan dibandingkan dengan kualitas SDM yang ada perlunya dilakukan peningkatan.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Kepala Kantor PTSP Aceh tengah bahwa jumlah SDM pada Dinas PMPTSP masih rendah dan belum mampu melayani seluruh pemohon setiap harinya, ini ditunjukkan pada observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pada saat pelayanan, Dinas PMPTSP tidak ada waktu istirahat. Ini di karenakan jumlah pemohon yang banyak, sehingga hanya ada pergantian shif petugas loket pada saat jam pelayanan. dan di gantikan oleh petugas *Back Office* yang seharusnya mengerjakan pekerjaan lain.

SDM yang bekerja di Dinas PMPTSP tidak hanya dituntut keahlian dan keterampilan secara teknis dan penguasaan terhadap peraturan perundangan yang mendasarinya, akan tetapi yang lebih penting lagi diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam melayani, jujur, cekatan dan bertanggung jawab. Mengingat masyarakat yang dilayani tidak akan peduli terhadap apa yang menjadi kendala dan hambatan dalam bekerja, tetapi mereka hanya peduli terhadap apa yang mereka butuhkan untuk dapat dilayani secara baik, mudah, murah, dan cepat.

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 memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus peka terhadap kondisi masyarakat itu sendiri, apa yang menjadi tuntutan masyarakat akan kenyamanan pada saat menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terutama pada Dinas PMPTSP Aceh Tengah.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas PMPTSP Aceh Tengah, masih ada beberapa sarana yang tidak dapat berfungsi, ada juga yang tidak di fungsikan dengan baik, contohnya: tidak berfungsinya mesin nomor antrian yang tersedia, sehingga jika pemohon datang harus mengambil nomor antrian secara manual. kondisi pengeras suara/ *speaker* yang tersedia tidak berfungsi, sehingga pada saat di panggilnya pemohon untuk mengumpulkan berkas ataupun pengambilan berkas, tidak efektif. Petugas harus beberapa kali bersuara keras untuk memanggil pemohon. Hal ini mengakibatkan ada masyarakat yang tidak mendengar, kondisi ruangan yang tidak nyaman karena ribut.

Sarana dan prasarana yang tersedia pada DPMPTSP Aceh Tengah Belum optimal. Perlunya peningkatan pemeliharaan aset oleh Dinas PMPTSP Aceh Tengah terhadap sarana dan prasarana, sehingga masyarakat dan organisasi pun merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam proses pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan perwujudan dari terlaksananya sebuah perubahan kearah yang lebih baik. Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana akan mempercepat proses pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas PMPTSP Aceh Tengah sehingga dapat menghasilkan produktivitas kinerja untuk memenuhi standar pelayanan guna menyediakan kepuasan bagi masyarakat. Untuk menjamin adanya standarisasi penyediaan sarana dan prasarana termasuk didalamnya sarana teknologi. Kebutuhan sarana dan prasarana dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, skala perizinan yang menjadi kewenangan Dinas PMPTSP Aceh Tengah dan volume layanan yang diurus.

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 Aceh Tengah, sehingga dapat meningkatkan efektivitas PMPTSP dan Kualitas Pelayanan pada Dinas PMPTSP Aceh Tengah.

### **Anggaran**

Anggaran merupakan sebuah tolak ukur terlaksananya sebuah pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terutama yang di sediakan oleh pemerintah. namun Sebagai lembaga non struktural yang melekat pada instansi lain, PTSP tidak memiliki anggaran tersendiri yang khusus dapat digunakan untuk menjalankan berbagai program dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Tidak adanya anggaran operasional untuk pelaksanaan berbagai program terkait penyelenggaraan perizinan berdampak pada terhambatnya inovasi yang hendak dilakukan oleh pihak PMPTSP untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kinerja pemberian layanan perizinan bagi masyarakat. Dinas PMPTSP Aceh Tengah tidak mengelola anggaran secara langsung. Anggaran yang diberikan pemerintah untuk penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masih terpusat pada Dinas PTSP. Dinas PMPTSP hanya bertindak sebagai pelaksana anggaran tersebut.

Dengan tidak adanya anggaran langsung yang dikelola Dinas PMPTSP Aceh Tengah, maka tidak leluasa untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pelatihan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia yang dimiliki serta pengembangan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk mempercepat layanan perizinan di Aceh Tengah. Hal ini sungguh ironis mengingat PMPTSP sebagai gerbang utama pelayanan masyarakat membutuhkan dukungan dana yang besar dalam upaya memperbaiki penyelenggaraan layanan perizinan.

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa

1. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas pelayan publik di Dinas PMPTSP Aceh Tengah belum optimal, karena berdasarkan lima indikator efektivitas pelayanan terpadu satu pintu yaitu:

- a. Produktivitas, pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas PMPTSP Aceh Tengah belum mencapai 100%, dilihat dari perizinan dan non perizinan;
  - b. Efisiensi, masih terdapat keluhan masyarakat akan keterlambatan waktu penerbitan surat perizinan dan non perizinan;
  - c. Kepuasan, masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Aceh Tengah. Masih terdapat beberapa jumlah pengaduan yang diterima oleh DPMPTSP.
  - d. Adaptasi, bahwa pelaksanaan dari berbagai inovasi seperti *One day service* belum terlaksana secara optimal.
  - e. Perkembangan, untuk pengembangan lembaga PMPTSP masih terkendala faktor anggaran dan faktor SDM.
2. Terdapat beberapa kendala yang menjadi permasalahan pada pelaksanaan PMPTSP dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas PMPTSP Aceh Tengah, diantaranya :
- a. Kurangnya kuantitas ditinjau dari jumlah Sumber Daya Manusia DPMPTSP Aceh Tengah belum sebanding dengan jumlah penduduk yang membutuhkan pelayanan di Aceh Tengah dan berdasarkan kualitas Sumber Daya Manusia ditinjau dari segi banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari hasil wawancara peneliti;
  - b. Masih kurangnya sarana dan prasana yang memadai dalam mendukung proses pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan;
  - c. Anggaran DPMPTSP masih Kurang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dunn, William N, 2003 (*Penerjemah: Samodra, dkk, Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jakarta: Gajah Mada university Press.
- Giroth, Lexie, M. 2005. *Pamong Praja Kibernologi dan Metakontrolologi*, Jatinagor: CV Indra Prahasta.
- Hamdi, 2014, *Kebijakan Publik, Proses, Analisis, dan Partisipasi* CV. GHALIA INDONESIA
- Irawan, Prasetya, 2007, *Penelitian Kulitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu ilmu Sosial*, DIA FISIP UI, Jakarta.
- Islamy, Irfan, 2000, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan NEGARA Republik Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan J. Luthfi dkk. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Pubik*, Jakarta: Yappika.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN-RI.
- Moenir, H.A.S. 2010. *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.

- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara (cetakan ketiga).
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman, *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Citra Utama Jakarta.
- Supriatna, Tjahya dan Sukiyasa Arjono, 2010, *Sistem Pemerintahan Desa*, CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Suradinata, Ermaya. 2013. *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*, Sumedang: Alqaprint Jatinagor.
- Syafri, Wirman, Setyoko, Israwan, 2010, *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*, Alqaprint, Sumedang.
- Tahcjan, 2008, *Implementasi Kebijakan Publik*, AIPI, Bandung.
- Tangklisan, Hessel Nogi S. 2005 *Manajemen Publik*. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta
- 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.
- Winarno, Budi, 2007, *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*, Media Pressindo, Jakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEP/26/M.PAN/2/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Qanun Kabupaten Aceh Tengah No. 8 Tahun 2010 tentang Perubahan Kedua Atas Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Tengah
- Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 20 Tahun 2016, tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Aceh Tengah.