

# EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Oleh

Tatut Anjani<sup>1</sup>,

Sampara Lukman<sup>2</sup>, Hyronimus Rowa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Manokwari  
Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri

tatut\_anjani@yahoo.com

<sup>2,3</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

---

## ABSTRACT

*This research was motivated interested the author's discuss the integrated one-stop service effectiveness in improving the quality of public services in the office PMPTSP of Manokwari Regent South Papua Province because based on data shows that in the implementation of the one stop service, Manokwari Regent have low receiving an application license and non license when compared to any other municipality with a population less. In addition to other obstacles that hinder the quality of service in the implementation of the one stop service that was limited quality of human resources to serve the public every day, and facilities doesn't adequate to support the implementation of a quality service. The results of the study showed that the implementation of One Stop Services was effective in improving the quality of public services in Manokwari Regency. This can be seen from the achievement of 5 aspects of the dimensions of effectiveness, namely productivity, efficiency, community satisfaction, adaptation and development, although not yet maximized. Constraints that still exist are the limited facilities and infrastructure to better support the public service process at PTSP.*

**Keywords:** *effectiveness, quality of public services*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi ketertarikan penulis untuk membahas efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Manokwari, karena berdasarkan data menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari 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 kualitas SDM yang bertugas dalam melayani masyarakat setiap harinya, serta sarana dan prasarana yang belum memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Manokwari. Hal ini dapat dilihat dari tercapainya 5 aspek dimensi efektivitas, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi dan perkembangan walaupun belum

maksimal. Kendala yang masih ada adalah terbatasnya sarana dan prasarana untuk lebih mendukung proses pelayanan publik di PTSP.

**Kata kunci:** efektivitas, kualitas pelayanan publik

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia dibagi atas wilayah provinsi, kabupaten dan kota, tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota memiliki wilayah administratif pemerintahan daerah. Pembentukan pemerintah daerah dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikerjakan secara cepat dan tepat. Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif (UU No.25 Tahun 2009). Dari seluruh aspek tersebut yang paling sentral, yaitu pelayanan administratif baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Hak masyarakat atau perseorangan untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur negara belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri sebagai konsumen maupun pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi saat ini pelayanan dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong masyarakat untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan diperoleh. Di samping ketidakpastian, masalah lain yang dengan mudah dijumpai pada hampir setiap pelayanan publik adalah diskriminasi pelayanan. Para pejabat birokrasi, bahkan mengakui mereka selalu mempertimbangkan faktor keluarga, relasi, politik, etnis dan agama dalam pelayanan.

Di beberapa daerah sudah terbentuk PTSP yang menangani semua jenis perizinan dan non perizinan termasuk di bidang penanaman modal. Tetapi di beberapa daerah lainnya, bidang penanaman modal ini masih ditangani oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis, baik yang berbentuk dinas/badan maupun setingkat kantor. Kriteria ataupun tolak ukur agar sebuah PTSP dapat digolongkan sebagai sebuah PTSP penanaman modal sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Perpres No. 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman.

Salah satu langkah konkret Pemerintah Kabupaten Manokwari untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas adalah dengan menerbitkan Peraturan Bupati No. 61 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Umum pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Manokwari pada 28 Februari 2017 mengatakan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama ini memiliki beberapa kendala di antaranya keterbatasan Sumber Daya Aparatur, Sarana dan Prasarana, serta keterbatasan anggaran yang diberikan dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Berdasarkan survei pendahuluan yang penulis lakukan di lapangan, ditemukan bahwa fasilitas di PTSP Kabupaten Manokwari masih banyak kekurangannya dari segi sarana prasarana, di antaranya, yaitu masih belum memiliki gedung sendiri di mana gedung PTSP Manokwari masih dalam proses pembangunan sehingga mereka belum bisa memasang alat dikarenakan jika alat telah dipasang di kantor saat ini, maka tidak boleh dipindahkan atau bersifat permanen. Karena keterbatasan alat tersebut,

maka pelayanan perizinan masih dilakukan secara manual. Dari keterbatasan sarana dan prasarana di atas maka hal ini memengaruhi proses pelayanan dari segi kepastian waktu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

### Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut.

1. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan perizinan masih belum baik
2. Kapasitas sumber daya aparatur pemerintah dalam pelayanan publik masih belum baik
3. Sarana dan prasarana yang ada masih kurang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Tidak tersedianya pusat informasi yang terpusat menyebabkan masyarakat merasa kurang praktis dalam mendapatkan informasi
5. Anggaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih terbatas
6. PTSP masih belum efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Manokwari.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala apa saja dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Manokwari.
3. Untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan PTSP Kabupaten Manokwari dalam mengatasi kelemahan atau penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Manokwari.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan metode analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menjelaskan secara komprehensif atau menyeluruh dan dalam mengenai, dan juga menemukan dan mencari fakta-fakta serta kebijakan dalam penyelenggaraan pengelolaan perbatasan. Seluruh data diperoleh secara langsung dari informan di lapangan dengan menggunakan wawancara dan observasi secara langsung oleh peneliti.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Agar dapat diketahui bagaimana proses pelayanan dapat berjalan secara efektif pada Dinas PMPTSP Kabupaten Manokwari dapat kita nilai menggunakan beberapa dimensi berdasarkan teori Gibson (1984: 32), yaitu: *produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan*. Agar tercapainya pelayanan yang efektif akan di bahas sebagai berikut.

#### Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa dimensi produktivitas pada PTSP Kabupaten Manokwari masih kurang efektif. Penilaian ini dilihat dari hasil kerja penyelesaian berkas yang masih belum tepat waktu atau tidak sesuai dengan target. Dimensi ini penting untuk dilakukan untuk menciptakan proses kerja, hasil kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan waktu produksi hal ini sejalan dengan pendapat

Sedarmayanti (2001: 59) dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* dijelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran,

sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

### Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, dimensi efisiensi pada DPMPTSP Kabupaten Manokwari masih belum efektif dan efisien. Penilaian ini dilihat dari jumlah SDM yang ada belum efisien dalam menunjang kepastian atau ketepatan waktu pelayanan. Dimensi ini sangat penting untuk menciptakan organisasi yang mampu menjamin serta memberikan waktu yang cepat dan biaya yang murah terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Hal di atas sejalan dengan pendapat Siagian dalam Indrawijaya (2010: 175), memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu: penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

### Kepuasan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, dimensi kepuasan pada PTSP masih belum efektif karena kantor PTSP Manokwari masih sangat kurang dari segi sarana dan prasarana, seperti No. antrean yang masih manual, ruangan yang sempit, belum tersedia *server* pelayanan, serta belum ada pengajuan perizinan dan penyediaan informasi secara elektronik. Meskipun sudah disediakan beberapa pilihan layanan pengaduan dan sudah disediakan juga kotak untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan yang diterima. Dimensi ini menentukan efektivitas pelayanan yang digariskan organisasi, organisasi mensyaratkan sejumlah instrumen teknis dalam upaya

menciptakan kepuasan seperti penyediaan sarana maupun media pelayanan. Sarana dan media pelayanan dalam konteks peneliti ini terlihat melalui penggunaan teknologi informasi (SMS, *Whatsapp*, dan telepon).

Hal di atas sesuai dengan pendapat Makmur (2011: 6) yang mengemukakan bahwa Efektivitas berarti kegiatan dilakukan secara efektif di mana dalam proses pelaksanaannya senantiasa menampakkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan hasil yang dicapai. Maka dengan efektivitas dapat dikatakan sebagai ketepatan, harapan, implementasi dan hasil yang dicapai.

### Adaptasi

*One day service* merupakan layanan kilat pengurusan perizinan yang dapat diselesaikan dalam waktu satu hari. Pelaksanaan ODS dalam rangka percepatan pengurusan perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa, dimensi adaptasi pada DPMPTSP Kabupaten Manokwari masih belum efektif karena meskipun kantor PTSP Manokwari telah melakukan inovasi melalui program *one day service*, tapi inovasi ini belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik secara maksimal karena masih terkendala dengan petugas yang tidak ada di kantor sehingga program penyelesaian perizinan satu hari masih belum bisa diwujudkan sepenuhnya. Dimensi ini penting dilakukan untuk menciptakan organisasi yang mampu menyesuaikan maupun merespons dinamika lingkungan dengan cepat. Untuk kepentingan tersebut adaptasi organisasi di PTSP Kabupaten Manokwari dilakukan melalui *program One Day Service*. Program ini adalah wujud dari upaya organisasi dalam menjawab tuntutan pelayanan masyarakat yang kompleks menjadi lebih mudah, cepat, murah, transparan, terintegrasi dan responsif.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Mahmudi (2010: 86) bahwa, efektivitas

merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program dan kegiatan.

### Perkembangan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa dimensi perkembangan pada DPMPTSP Kabupaten Manokwari masih belum efektif. Hal ini bisa dilihat dari pembinaan teknis dan non teknis di PTSP Kabupaten Manokwari masih terkendala dengan anggaran yang minim. Dimensi ini diperlukan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang.

Untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi diperlukan berbagai inovasi yang meliputi pendidikan jangka pendek dan jangka panjang. Pendidikan jangka pendek dapat dilakukan melalui bimbingan teknis maupun sosialisasi.

### KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Agar dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas di PTSP Kabupaten Manokwari, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik dan buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

#### 1. *Tangibles*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik yang terlihat oleh masyarakat sebagai pemohon menunjukkan respons yang belum puas terhadap kondisi PTSP Kabupaten Manokwari, dan diharapkan adanya peningkatan sarana yang lebih baik.

#### 2. *Reliability*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak mendapatkan kepastian waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan yang disebabkan karena petugas bersangkutan yang tidak berada di tempat karena ada alasan teknis.

#### 3. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang datang tidak serta merta dapat dilayani petugas karena terbatasnya petugas, kurang menguasainya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, kurangnya pusat informasi khusus kepada masyarakat, serta terbatasnya meja loket yang ada pada PTSP Kabupaten Manokwari.

#### 4. *Assurance*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti disimpulkan bahwa Dinas PMPTSP Kabupaten Manokwari sudah memberikan rasa percaya dan aman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga masyarakat tidak perlu was-wasditunjang dengan adanya petugas polisi yang berjaga, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan keamanan kendaraan ataupun hal lainnya di PTSP.

#### 5. *Emphaty*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa petugas Dinas PMPTSP Kabupaten Manokwari berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat agar dapat diterima baik oleh masyarakat dan menerima saran dan kritik untuk memperbaiki layanan.

## **KENDALA DAN PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

### **Sumber Daya Manusia (SDM)**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti disimpulkan bahwa jumlah SDM sudah cukup tapi kualitas SDM masih kurang, dan untuk meningkatnya kualitas dilaksanakan diklat atau pembinaan, namun hal tersebut belum terlaksana. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu, di samping itu pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik.

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, teoretis, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dari pelatihan.

### **Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas PMPTSP Manokwari belum optimal. Observasi yang dilakukan peneliti, menemukan bahwa kondisi ruang tunggu

di loket No. antrean tidak tersedia kursi, sehingga masyarakat harus berdiri. Selain itu ruang tunggu di dalam juga kurang luas, ketika pemohon sedang ramai, maka terasa panas.

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

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

### **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 PTSP Kabupaten Manokwari, sehingga dapat meningkatkan efektivitas PTSP dan Kualitas Pelayanan pada PTSP Kabupaten Manokwari.

### **Anggaran**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa anggaran bersumber dari APBD Kabupaten Manokwari yang di berikan Pemerintah Kabupaten Manokwari kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih kurang dan diharapkan untuk selanjutnya diberikan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan Dinas PMPTSP Kabupaten Manokwari.

## **UPAYA MENGATASI KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

### **Upaya Internal**

- a. Adanya Deregulasi Ulang Jumlah Perizinan
- b. Penguatan Sarana dan Prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pemanfaatan Perizinan secara Elektronik (PSE)

- c. Transparansi Publik Melalui Teknologi Informasi

### Upaya Eksternal

Adanya dukungan serta kebijakan pemerintah Kabupaten Manokwari dalam upaya menciptakan iklim investasi yang kondusif, salah satunya dengan mengeluarkan produk-produk hukum yang memberikan kemudahan-kemudahan bagi investor untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Manokwari. Dukungan penuh dari pimpinan tertinggi Pemerintah Kabupaten Manokwari salah satunya dengan menempatkan Dinas Penanaman Modal dan PTSP merupakan program unggulan pada 2017, artinya Bupati Menginginkan agar Dinas Penanaman Modal dan PTSP harus dapat dilaksanakan secara serius dan sungguh-sungguh sehingga para investor berminat dan tetap menanamkan modalnya di Kabupaten Manokwari.

Kebijakan Pemerintah Kabupaten Manokwari sangat menentukan keberhasilan maupun Kegagalan Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Karena tanpa dukungan terutama dari pimpinan tertinggi Pemerintah Kabupaten Manokwari Dinas PMPTSP tidak akan mungkin dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Sementara Kehadiran Investasi masih sangat dibutuhkan oleh Kabupaten Manokwari dalam menunjang roda perekonomian.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

**Pertama**, penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih kurang efektif meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Manokwari. Hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi pengukuran tingkat efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu:

- (1) Produktivitas masih kurang efektif dilihat dari hasil kerja penyelesaian berkas yang masih belum tepat waktu atau tidak sesuai dengan target;

- (2) Efisiensi masih kurang efektif dilihat dari jumlah SDM yang ada belum efisien dalam menunjang kepastian atau ketepatan waktu pelayanan;
- (3) Kepuasan masih kurang efektif karena pengguna layanan menilai belum puas terhadap kondisi sarana dan prasarana kantor PTSP Manokwari yang masih sangat kurang, seperti No. antrean yang masih manual, ruangan yang sempit, belum tersedia *server* pelayanan, serta belum ada pengajuan perizinan dan penyediaan informasi secara elektronik;
- (4) Pada PTSP masih belum efektif karena meskipun kantor PTSP Manokwari telah melakukan inovasi melalui program *One Day Service*, tapi inovasi ini belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik secara maksimal karena masih terkendala dengan petugas yang tidak ada di kantor sehingga program penyelesaian perizinan satu hari masih belum bisa diwujudkan sepenuhnya; dan
- (5) Perkembangan pada PTSP masih kurang efektif. Hal ini dilihat dari pembinaan teknis dan non teknis di PTSP Kabupaten Manokwari masih terkendala dengan anggaran yang minim.

**Kedua**, terdapat beberapa kendala yang menjadi permasalahan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas PMPTSP Kabupaten Manokwari, yaitu:

- (1) Kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia PTSP Kabupaten Manokwari ditinjau dari latar belakang pendidikan yang masih banyak tidak sesuai dengan bidangnya atau pemilihan dan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki;
- (2) Masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung proses pelaksanaan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan;

- (3) Anggaran Dinas PMPTSP Kabupaten Manokwari masih belum cukup untuk melaksanakan beberapa kegiatan yang seharusnya disosialisasikan terlebih dahulu.
- (4) Masih kurangnya kepastian waktu yang sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam menyelesaikan pelayanan; dan
- (5) Penyediaan pusat informasi yang masih terbatas dan petugas yang masih kurang menguasai informasi

**Ketiga**, beberapa upaya dalam penyelenggaraan peningkatan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Upaya tersebut dibagi menjadi:

- (1) Upaya internal:
  - a. Adanya deregulasi ulang jumlah perizinan
  - b. Penguatan sarana dan prasarana PTSP dan pemanfaatan Perizinan Secara Elektronik (PSE)
  - c. Peningkatan Transparansi Publik melalui teknologi informasi.
- (2) Upaya Eksternal:

Membuat komitmen serta dukungan pemerintah agar Pelayanan Terpadu Satu Pintu berjalan optimal.

## SARAN

**Pertama**, perlunya konsistensi Pemerintah Kabupaten Manokwari dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan dengan cara:

- (1) Meningkatkan produktivitas dalam aspek proses kerja, hasil kerja, kualitas kerja, dan kuantitas kerja dengan adanya *reward* bagi aparatur yang berkaitan langsung dengan pelayanan tersebut;
- (2) Melakukan efisiensi dengan cara penekanan penggunaan biaya dan waktu pelayanan serta menjaga komitmen dari

Pemerintah Manokwari dalam hal ini PMPTSP untuk tidak menyimpang dari SOP yang telah ditetapkan;

- (3) Meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara PTSP lebih sering untuk menjemput bola dalam hal pelayanan;
- (4) Memaksimalkan adaptasi melalui komponen yang ada di internal PMPTSP untuk lebih *aware* terhadap perkembangan pelayanan;
- (5) Mengikuti perkembangan melalui bimbingan teknis secara mendalam, namun tidak bertumpu pada beberapa orang tertentu saja. Tetapi harus menyeluruh kepada semua aparatur, secara serempak, maupun secara bergantian.

**Kedua**, saran terkait dengan permasalahan Pelayanan Satu Pintu di PMPTSP meliputi:

- (1) Peningkatan kuantitas sumber daya manusia melalui pengadaan SDM atau penambahan tenaga honorer, untuk pengembangan kualitas Sumber daya manusia dapat dilakukan dengan mengikutsertakan tenaga honorer tersebut melalui kegiatan bimbingan teknis (bintek) secara berkala;
- (2) Perlunya peningkatan Sarana dan Prasarana dengan melakukan pengadaan sarana dan prasarana, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta diadakan rehabilitasi secara berkala terhadap sarana dan prasarana yang ada;
- (3) Menyediakan anggaran langsung agar dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan optimal dikarenakan lembaga lebih mengetahui kebutuhan akan kondisi Dinas PMPTSP guna menunjang pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Manokwari.

**Ketiga**, Pemerintah Kabupaten Manokwari perlu segera mengimplementasikan upaya yang bisa dilakukan untuk menangani kendala yang ada, yaitu:

- (1) Penataan yang komprehensif dan sistematis terhadap jumlah dan jenis perizinan;
- (2) Peningkatan sarana dan prasarana PTSP berupa peralatan-peralatan yang bersifat elektronik;
- (3) Peningkatan cara kerja aparat yang transparan dalam menerbitkan pelayanan perizinan dan informasi secara lengkap kepada masyarakat; dan
- (4) Peningkatan komitmen dan kinerja pelayanan pada dinas PTSP.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Dadang Julianta. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Davis, Keith, dan Newstorm. 1996. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. 1984. *Organisasi dan Manajemen*. (Alih Bahasa: Agus Darma). Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. Ivancevich & Donnelly. 1997. *Organisasi dan Manajemen*. (Alih Bahasa: Zuhad Ichyandin). Jakarta: Erlangga.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Irawan, Prasetya. 2007. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit STIA-LAN Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- \_\_\_\_\_. Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN-RI.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1983. *Metodologi Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pamuji. 1994. *Public Relation dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Saefullah, AD. 1992. *Pokok Pokok Materi kuliah Pasca Sarjana UNPAD*. Bandung: Universitas Padjadjaran Press.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Yogi, S & Ikhsan, Muhammad. 2006. *Standar Pelayanan Publik di Daerah, Handbook Manajemen Pemerintahan Daerah*. PKKOD-LAN.
- Zeithaml, Parasuraman, and Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

#### Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Bupati Manokwari No. 13 Tahun 2017 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Daerah Kabupaten Manokwari.

- Peraturan Bupati Manokwari No. 61 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Umum pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Sumber Lain

- Fahmi, Ridha. 2008. "Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Faktor-Faktor Manajerial yang Memengaruhi di Kota Lhokseumawe". Tesis. Sekolah Pascasarjana. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Gunawar, Dedy. 2013. "Kualitas Pelayanan Publik kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Aceh Barat". Tesis. Magister Administrasi Pemerintahan Daerah. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jakarta
- Hidayatullah, Herman. 2010. "Kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kota Banjarmasin". Tesis. Magister Administrasi Pemerintahan Daerah. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jakarta
- Nainggolan, Alexander. 2017. Harapan dari Pelayanan Publik. <https://news.detik.com/kolom/d-3571157/harapan-dari-pelayanan-publik>. Diakses pada 18 Mei 2018.