

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMBERAMO TENGAH**

**Oktovianus Randa Lembang<sup>1</sup>, Abner Herry Bajari<sup>2</sup>, Ari Juliana<sup>3</sup>**

Universitas Terbuka<sup>1,2,3</sup>  
oktovianus.rl@gmail.com<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Peneitian ini bertujuan menganalisis pelayanan publik di Kabupaten Mamberamo Tengah dengan fokus pada pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk melakukan analisis yang mendalam maka metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Observasi langsung ke lokasi penelitian, wawancara menggunakan pedoman pertanyaan, dan melakukan kajian berbagai dokumen terkait dengan topik penelitian menjadi rangkaian teknik pengambilan data yang diklasifikasikan ke dalam dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Semua proses pengambilan data yang telah selesai dilanjutkan dengan analisis data dalam tiga tahapan. Mulai dari memilah hasil data-data yang telah diperoleh ke dalam bagian-bagian penting sesuai dengan fokus penelitian. Kedua, menjabarkan data temuan lapangan dalam bentuk narasi ke dalam pembahasan. Dan terakhir menganalisis hasil penyajian data dalam sebuah kesimpulan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa fasilitas, rendahnya daya dukung ruangan pelayanan, dan waktu penyelesaian permohonan perizinan belum mendukung proses pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga kualitas pelayanan belum berkualitas. Ditambah dengan rendahnya kedisiplinan pegawai, jumlah petugas yang belum memadai, dan minimnya pelatihan bagi petugas pelayanan menjadi faktor yang masuk dalam kategori sistem pelayanan dan kemampuan petugas yang mempengaruhi pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Mamberamo Tengah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Perizinan, Mamberamo Tengah

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze public services in Central Mamberamo Regency with a focus on licensing and non-licensing services implemented by the Investment and One-Stop Integrated Service Office. To conduct an in-depth analysis, the method used is descriptive qualitative. Direct observation to the research location, interviews using question guidelines, and conducting studies of various documents related to the research topic are a series of data collection techniques that are classified into two types of data, namely primary data and secondary data. All completed data collection processes are continued with data analysis in three stages. Starting from sorting the results of the data that has been obtained into important parts according to the focus of the research. Second, describing the field findings in narrative form into the discussion. And finally analyzing the results of the data presentation in a conclusion related to licensing and non-licensing services. The results of this study found that facilities, low service room support capacity, and the time to complete licensing applications did not support the licensing and non-licensing service process so that the quality of service was not yet qualified. Coupled with low employee discipline, inadequate number of officers, and minimal training for service officers are factors that fall into the category of service systems and officer capabilities that affect licensing and non-licensing services in Central Mamberamo Regency.*

**Keywords:** *Quality of Licensing Services, Central Mamberamo*

### **PENDAHULUAN**

Agenda reformasi birokrasi di Indonesia bertujuan mendorong terciptanya kualitas sumber daya manusia agar mampu mendukung pelayanan publik, memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan kepada masyarakat (Sadi, 2017). Akan tetapi pelayanan publik di Indonesia masih diperhadapkan dengan kendala dalam pelayanan seperti belum terstandarisasi, belum

memiliki kepastian waktu pelayanan, sumber daya manusia yang belum mendukung, dan masih adanya biaya tambahan dalam pelayanan, sehingga kualitas pelayanan menjadi rendah (Ismail dan Rukmana, 2020; Abbas & Sadat, 2020; & Pontoh, Lengkong, & Palar, 2021). Kendala dalam pelayanan publik juga diungkapkan secara lebih luas dalam beberapa kajian pelayanan publik yaitu pelayanan masih dipengaruhi oleh pelayanan yang lambat, kekurangan sumber daya manusia, masalah jaringan internet, kualifikasi pegawai, kedisiplinan dan tanggung jawab masih rendah, dan kurangnya sarana dan prasarana (Yusriadi & Misnawati, 2017; Pranada, 2017; Harsono, 2019; Savinatunazah, 2019).

Kondisi serupa juga terjadi dalam pelayanan publik di Provinsi Papua yang masih jauh dari harapan. Ombudsmen RI Perwakilan Papua pada tahun 2022 memberikan penilaiannya terhadap pelayanan publik di Provinsi Papua yang masuk dalam zona merah kategori *D*. Dari hasil penilaian yang dilakukan di 29 kabupaten/kota, hanya ada dua kabupaten yang masuk pada kategori zona hijau atau memenuhi standar pelayanan publik dengan kualitas tinggi. Dua daerah tersebut yakni Kabupaten Kepulauan Yapen dan Kabupaten Jayawijaya. Sedangkan daerah lainnya berada di zona merah dengan kualitas rendah dan terendah. Termasuk Kabupaten Mamberano Tengah yang berada di kategori zona merah (Ombudsman.go.id, 2022). Temuan Ombudsman ini juga dipertegas oleh Chairun, Ketua Tim Inovasi Pengembangan dan Harmonisasi Layanan Aplikasi SPBE bahwa pelayanan publik di Indonesia Timur khususnya wilayah Papua diperhadapkan dengan masalah minimnya sumber daya manusia, infrastruktur dan kondisi geografis (Apika.Kominfo.co.id, 2023).

Gambaran umum pelayanan publik di Provinsi Papua juga dapat dilihat dalam konteks pelayanan publik di Kabupaten Mamberano Tengah. Studi awal menggunakan data laporan masyarakat tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat keluhan yang disampaikan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) terkait dengan kualitas pelayanan. Dari data pengaduan ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik tentang pengurusan berbagai izin di bawah kewenangan dinas belum berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari pengaduan warga yang menunjukkan bahwa proses pengurusan izin memakan waktu yang lama dan berbelit-belit. Ditambah dengan dalam pelayanan masih terjadi kesalahan yang berasal dari petugas pelayanan. Selain itu, kondisi kantor yang tidak nyaman dan kotor menambah persoalan pelayanan perizinan di Kabupaten Mamberamo Tengah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamberamo Tengah belum mencapai sasaran dan aktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamberamo Tengah.

Upaya dalam meneliti tentang pelayanan publik telah banyak dilakukan sebelumnya. Studi yang dilakukan oleh Nurrahman *et al*, (2022); Pontoh, Lengkong, & Palar (2021); Setyawan (2020); Makawata (2019); Bilyastuti (2019); dan Putri & Pambudi (2018) telah membahas efektifitas pelayanan perizinan terpadu dan pemanfaatan pelayanan berbasis digital. Studi yang dilakukan di atas tentang pembahasan efektifitas dan pelayanan berbasis digital. Kemudian kejian yang secara spesifik dilakukan di wilayah Papua juga sudah dilakukan oleh Warjukur (2022); Matdoan, Rasna, & Noviansyah (2021); dan Anjani, Lukman & Rowa (2019) yang membahas tentang monitoring perizinan di Provinsi Papua dan pelayanan perizinan secara online di Kabupaten Fak-Fak, serta efektifitas pelayanan di Provinsi Papua Barat. Sedangkan penelitian yang mengulas tentang pelayanan publik pada organisasi perangkat daerah yang berusia 3 (tiga) tahun di Provinsi Papua yang masuk dalam kategori wilayah T3 (tertinggal, terpencil, dan terluar) dan mendapatkan penilaian terendah dari Ombudsmen belum pernah dilakukan. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis kualitas pelayanan publik dan menjabarkan berbagai faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang dijalankan DPMPTSP Kabupaten Mamberamo Tengah.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian menggunakan metode kualitatif merujuk pada pendekatan penelitian analisis deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan kontekstual terkait dengan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Mamberamo Tengah. Desain penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen atau bahan arsip. (Nazi, 2011 & Moleong, 2010). Lokasi penelitian berada di Kabupaten Membrano Tengah, Provinsi Papua Pengunungan. Dimana secara tepat locusnya di DPMPSTP Kabupaten Mamberamo Tengah. Adapun pemilihan lokasi penelitian di DPMPSTP Kabupaten Mamberamo Tengah berdasarkan beberapa pertimbangan yaitu : (1) Kualitas pelayanan publik di Provinsi Papua khususnya di Kabupaten Membrano Tengah sangat buruk berdasarkan penilaian dari Ombudsman Provinsi Papua, sehingga layak dijadikan sebagai topik penelitian; (2) Kajian tentang pelayanan perizinan di Kabupaten Membrano Tengah masih kurang, sehingga ini menjadi peluang bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang dapat memberikan berbagai rekomendasi perbaikan pelayanan di masa depan.

Instrumen penelitian berkaitan dengan alat atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Instrumen-instrumen ini berfungsi untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan interpretatif. Beberapa instrumen penelitian yang digunakan antara lain wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Para informan yang dipilih karena mampu menjelaskan hal-hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Terutama berhubungan dengan pelaksanaan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Mamberamo Tengah. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 narasumber.

Jenis data penelitian yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari wawancara mendalam dengan informan dan observasi partisipatif di lokasi penelitian. Teknik analisa data yang sudah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1994), yaitu dimulai dari tahap reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan. Tahap reduksi data merupakan langkah awal dalam analisis data, dimana data yang telah dikumpulkan akan disederhanakan dan diorganisir agar lebih mudah dipahami. Dalam tahap ini, peneliti melakukan pemilihan data yang relevan dan membuang data yang tidak diperlukan. Selanjutnya, data yang tersisa akan dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori tertentu. Tahap penyajian data adalah langkah selanjutnya setelah data direduksi. Pada tahap ini, data yang telah dikelompokkan akan disajikan ke dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram agar lebih mudah dipahami. Peneliti juga menyusun narasi atau laporan yang menjelaskan temuan-temuan dari data yang telah disajikan. Tahap terakhir adalah penarikan simpulan, di mana peneliti menganalisis data yang telah disajikan dan membuat kesimpulan atau generalisasi berdasarkan temuan-temuan tersebut. Kesimpulan ini dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mengajukan pertanyaan baru yang bisa diuji dalam penelitian selanjutnya dan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga dapat memberikan rekomendasi atau saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Mamberamo Tengah**

Pelayanan publik yang berkualitas telah mempunyai beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur. Apakah pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan itu tepat sasaran, berkualitas, dan dapat memberikan efisiensi dan efektifitas bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Itu semua perlu dianalisis dengan menggunakan indikator-

indikator tersebut. Dalam penelitian ini beberapa indikator pelayanan publik berkualitas digunakan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Memberamo Tengah. Pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP fokus pada tiga aspek layanan yaitu layanan perizinan berusaha, layanan perizinan nonberusaha, dan layanan non perizinan. Layanan perizinan berusaha ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengembangkan usaha perekonomian. Pelayanan perizinan juga masih masuk dalam wewenang kepala daerah di level kabupaten yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pelayanan perizinan non berusaha merupakan layanan yang ruang lingkupnya sangat luas. Pada dasarnya layanan perizinan non berusaha ini lebih banyak berhubungan dengan administrasi dan legalitas yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Pemerintah Kabupaten Memberamo Tengah. Ruang lingkup layanan perizinan non berusaha mencapai 30 jenis layanan. Semuanya berhubungan dengan surat-surat legalitas. Beberapa diantaranya seperti surat izin praktik bagi tenaga kesehatan, surat izin reklame bagi pelaku usaha hiburan, jasa, dan pariwisata, surat izin pendirian pendidikan swasta dari level PAUD sampai dengan SMP.

Ada 10 indikator yang digunakan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan di Kabupaten Memberamo Tengah. DPMPTSP diberikan kewenangan untuk melaksanakan layanan perizinan dan non perizinan bagi masyarakat. Aspek-aspek yang menjadi fokus analisis sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan di atas terdiri dari tangib *Tangible*, *Realiable*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, dan *Understanding the customer*. *Tangible*. Pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP masih perlu memperhatikan berbagai kebutuhan pendukung yang berhubungan dengan aspek *tangible*. Sarana dan prasarana seperti akses bagi kaum difabel dan berkebutuhan khusus belum tersedia secara memadai. *Realiable*. Aspek *Realiable* menjadi salah satu hal penting yang wajib diperhatikan. Proses pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Terdapat beberapa permohonan perizinan dan non perizinan yang dikeluarkan belum tetapt waktu. *Responsiveness*. Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, para petugas berinisiatif melakukan pendampingan kepada masyarakat yang masih bingung terkait dengan permohonan perizinan dan non perizinan. Pendampingan dilakukan agar membantu pelanggan melengkapi berbagai syarat administrasi dalam pelayanan.

*Competence*. Kompetensi menjadi catatan utama dalam proses pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP. Jumlah petugas sebanyak 25 orang dan hanya 12 orang yang berstatus sebagai ASN. Sisanya 13 merupakan tenaga kontrak. *Courtesy*, upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat terus dilakukan oleh petugas di DPMPTSP. *Credibility*. Sikap jujur dalam yang lakukan oleh setiap petugas pelayanan publik menjadi suatu hal yang dibutuhkan oleh pelanggan. Terutama sikap jujur menjelaskan apa saja hal yang diperlukan dalam pelayanan publik. *Security*. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat di DPMPTSP berjalan dengan baik. Jaminan terhadap rasa aman tanpa ada gangguan telah diberikan oleh para petugas ketika setiap pelanggan berada di kantor. Namun di balik itu semua terdapat ancaman tidak terlihat yang mengintai. Salah satu ancaman yang patut diwaspadai adalah ancaman dari kelompok kriminal bersenjata (KKB) yang berada di wilayah Papua Pengunungan. *Access*. Ada beberapa petugas yang dinilai oleh pelanggan belum memberikan keramahan dalam melayani masyarakat mengurus proses perizinan. Hal ini ditemukan pada laporan pengaduan pelayanan di DPMPTSP. Kondisi seperti ini wajib segera diselesaikan dengan memanggil seluruh petugas pelayanan untuk memberikan penguatan-penguatan komunikasi persuasif saat melayani masyarakat. *Communication*. Paradigma pelayanan publik baru telah menempatkan pelanggan sebagai orang yang perlu dihargai dan dihormati. Hal ini membuat model pelayanan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. *Understanding the Customer*. Agar proses pelayanan berjalan dengan

cepat sudah seharusnya para petugas berinisiatif menanyakan berbagai hal kebutuhan pelanggan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Mamberamo Tengah**

Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Memberamo Tengah dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sistem pelayanan, struktur organisasi dan kemampuan aparat menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP. Idealnya bahwa ketiga faktor dapat mempengaruhi secara positif kinerja pelayanan publik di DPMPTSP. Namun pada kenyataannya tidak demikian karena ada faktor yang berpengaruh secara positif dan ada juga sebaliknya.

#### **Faktor Struktur Organisasi**

Pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi. Faktor ini meliputi tiga hal yaitu kejelasan tugas, hubungan antar instansi, dan hubungan antara petugas dengan atasan. Pelaksanaan pelayanan yang dijalankan oleh petugas berpedoman pada suatu standar operasional prosedur. Ini dijadikan pedoman oleh semua petugas dalam melayani masyarakat yang hendak membuat permohonan perizinan dan non perizinan. Secara umum SOP sudah mulai dipahami dan dijalankan oleh petugas. Hal ini ditandai dengan pembagian tugas pelayanan ke dalam dua jenis yaitu *front office* dan *back office*. Melalui dua bagian ini setiap petugas diberikan tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Namun permasalahan kedisiplinan menjadi salah satu kendala yang mengganggu tugas-tugas para ASN. Karena ada petugas yang tidak masuk kerja sehingga tugasnya harus digantikan oleh orang lain. Hal ini sangat mengganggu proses pelayanan perizinan dan non perizinan. Para pelanggan yang melakukan pengurusan harus menunggu karena petugasnya yang bekerja sangat sedikit.

#### **Faktor Kemampuan Aparat**

Kemampuan aparat menjadi salah satu bagian penting dalam mendukung pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP. Kemampuan aparat mempengaruhi proses dan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan. Ada sembilan aspek yang berhubungan dengan kemampuan aparat. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari sembilan aspek, lima diantaranya perlu menjadi perhatian oleh DPMPTSP. Karena lima aspek ini mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan. Kelima aspek ini terdiri dari tingkat pendidikan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan tetap waktu, menyusun rencana kegiatan, kreativitas dalam pelayanan, kecepatan melaksanakan tugas, dan pelatihan atau kursus bagi petugas pelayanan perizinan dan non perizinan. Dengan demikian kelima aspek yang masuk dalam kemampuan aparat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP. Dibutuhkan langkah-langkah transformatif untuk melakukan sejumlah pembenahan pada aspek kemampuan aparat. Sehingga proses pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berjalan sesuai dengan harapan. Pelayanan yang efisien dan efektif serta dalam kondisi prima menjadi harapan bagi setiap lembaga publik. Sebagaimana dikatakan Setyawan (2020) dalam kejiannya bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting untuk mendukung proses pelayanan publik. Tidak hanya itu, koordinasi dan komunikasi antar sektor juga menjadi hal yang wajib di perhatikan. Karena ini semua dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### **Analisis Faktor Sistem Pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP juga dipengaruhi faktor sistem pelayanan. Faktor sistem pelayanan berhubungan dengan aspek kenyamanan

kantor, informasi pelayanan, dan upaya melindungi setiap dokumen perizinan yang sudah ditetapkan. Pertama, aspek kenyamanan yang ada di kantor perlu diperhatikan. Karena beberapa fasilitas pendukung belum tersedia. Seperti pojok bermain anak, pojok baca, pendingin ruangan, dan pojok konsultasi pelayanan perizinan dan non perizinan. Ditambah dengan kebersihan ruangan belum terjaga dengan baik. Selain itu, tanda larangan merokok di ruangan juga belum tersedia. Kondisi ini membuat aspek kenyamanan ikut mempengaruhi sistem pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP. Upaya untuk memperbaiki kondisi ini terus dilakukan oleh kepala dinas namun hasilnya belum maksimal. Kedua, informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu dilengkapi dengan berbagai dokumen tambahan. Terutama berhubungan dengan syarat-syarat administrasi yang wajib dilampirkan ketika melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan. Karena informasi yang tersedia di kantor belum dijelaskan secara utuh oleh petugas. Ada beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan terpaksa kembali ke rumah untuk melengkapi dokumen persyaratan. Maka dari itu perlu disediakan informasi yang lengkap dan dibuatkan tempat pojok konsultasi perizinan dan non perizinan. Sehingga masyarakat mendapat seluruh informasi terkait dengan perizinan dan non perizinan. Ketiga, perlindungan data pelayanan ini telah dilakukan oleh DPMPTSP. Petugas berupaya bahwa setiap dokumen yang berhubungan dengan perizinan dan non perizinan yang sudah dikeluarkan tidak mengalami permasalahan atau sengketa. Walaupun masih ada beberapa data pemohon yang ditemukan salah ketik namun hal ini terus dilakukan perbaikan. Para petugas diingatkan untuk memperhatikan seluruh dokumen agar sesuai dengan data pemohon sebelum disahkan dan diterbitkan. Untuk memastikan bahwa perizinan dan non perizinan yang dikeluarkan aman dan terhindar dari permasalahan, maka petugas melakukan pemeriksaan lapangan. Terutama berkaitan dengan permohonan izin mendirikan bangunan. Petugas melakukan pengecekan di lapangan untuk memastikan bahwa permohonan dan kondisi lapangan tidak bermasalah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Memberamo Tengah menyimpulkan hal berikut ini:

- 1) Kualitas pelayanan publik perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan DPMPTSP belum berkualitas. Karena fasilitas dan ruang pelayanan, waktu penyelesaian permohonan perizinan, dan akurasi penyelesaian perizinan masih bermasalah. Ditambah dengan jaminan, keandalan, dan responsifitas para pegawai dalam menyelesaikan permohonan perizinan dan non perizinan belum berjalan dengan baik. Kondisi seperti ini membuat kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP belum berkualitas.
- 2) Belum berkualitasnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan DPMPTSP dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan struktur organisasi, kemampuan petugas, dan sistem pelayanann. Rendahnya kedisiplinan para pegawai dalam bekerja ikut mempengaruhi hubungan antar atasan dan bawahan, kejelasan tugas, dan mengganggu pembagian tugas pokok. Faktor kemampuan petugas yang berhubungan dengan pendidikan pegawai, kreativitas, kemampuan menyusun dan menyelesaikan kerja, penyesuaian perkembangan zaman, dan pelatihan dalam bentuk kursus menjadi hal-hal yang mempengaruhi rendahnya kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan. Faktor sistem pelayanan berkaitan dengan kenyamanan dan kelengkapan informasi pelayanan menjadi dua hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F., & Sadat, A. (2020). Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 16-25.
- Akerlof, G.A., 1989, *An Economic Theorist's Book of Tales*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Anjani, T., Lukman, S., & Rowa, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 11(3), 245-254.
- Aptika.kominfo.co.id. (2023, November 1). Minim Sumber Daya, SPBE Hadir Jadi Solusi Peningkatan Layanan Publik di Papua. <https://aptika.kominfo.go.id/2023/11/minim-sumber-daya-spbe-hadir-jadi-solusi-peningkatan-layanan-publik-di-papua/>
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan ). *Reformasi*, 9(1), 82-89.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672.
- Dharma, A. A. S. (2022). New Public Service Sebagai Paradigma Administrasi Publik Pengawasan Obat dan Makanan. *Eruditio: Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 3(1), 29-37.
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Ismail, I., & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12-12.
- Makawata, R. V. (2019). Implementasi Sistem Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pelayanan Satu Pintu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Politico*, 8(3).
- Matdoan, M. R. I., Rasna, R., & Noviansyah, F. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Perizinan Usaha Berbasis Website Menggunakan Metode Pieces (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Papua). *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 26-35.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moerdiono, 1992, *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan: Beberapa Pemikiran Pemecahan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ningtyas, T. (2017). New Public Service: Pelayanan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1).
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86-101.
- Ombudsman.go.id. (2023, Januari 27). Provinsi Papua Masuk Zona Merah Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tahun 2022.

- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--provinsi-papua-masuk-zona-merah-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-tahun-2022>
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Pontoh, G. M., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Pradana, R. B. A. (2017). Kinerja Pelayanan Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 6(2), 112-119.
- Putri, R. F., & Pambudi, A. (2018). Efektivitas One Stop Service Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Magelang. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 7(7), 976-992.
- Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Lex et Societatis*, 5(6).
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Setyawan, R. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(1), 289-296.
- Soselissa, H. C., & Puturuhi, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 2(2), 315-330.
- Walsh, Kieron, 1991, *Quality and Public Service*, dalam majalah Public Administration, volume 69.
- Warjukur, V. P. F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat* (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.