

**MANAJEMEN PROBLEMATIKA PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN REJANG LEBONG**

Syaiful Bahri^{*1}, Murniyanto², Ari Mariani³, M. Amin⁴
Institusi Agama Islam Negeri Curup^{1,2,3,4}
hajisyaiful11@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis problematika manajemen pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rejang Lebong. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap Kepala Dinas, Kepala Bidang, serta Staf Pelayanan Perizinan. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa problematika utama dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Rejang Lebong meliputi lambannya proses perizinan akibat sistem manual, keterbatasan teknologi pendukung, serta minimnya jumlah operator dalam penginputan izin. Untuk mengatasi permasalahan ini, DPMPTSP telah melakukan berbagai strategi manajerial, seperti perencanaan berbasis analisis kebutuhan, pengembangan sistem informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta implementasi layanan digital guna mempercepat proses perizinan. Selain itu, aspek pengorganisasian juga menjadi perhatian utama dengan pembentukan unit pelayanan terpadu, penyusunan struktur organisasi yang jelas, serta penguatan koordinasi antar unit kerja. Implementasi pelayanan berbasis one-stop service dan peningkatan transparansi melalui sistem informasi digital menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, DPMPTSP, Perizinan, Teknologi Informasi, One-Stop Service

ABSTRACT

This study aims to analyze the problems of service management at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Rejang Lebong Regency. The research method used is qualitative descriptive, with data collection techniques through observation and interviews with the Head of Office, Head of Division, and Licensing Service Staff. The data obtained were analyzed through the stages of collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the main problems in licensing services at the DPMPTSP of Rejang Lebong Regency include the slow licensing process due to the manual system, limited supporting technology, and the minimal number of operators in inputting permits. To overcome this problem, DPMPTSP has implemented various managerial strategies, such as planning based on needs analysis, developing information systems, improving human resource competencies, and implementing digital services to accelerate the licensing process. In addition, the organizational aspect is also a major concern with the formation of integrated service units, the preparation of a clear organizational structure, and strengthening coordination between work units. The implementation of one-stop service-based services and increasing transparency through a digital information system are solutions to improve service efficiency and accessibility.

Keywords: Service Management, DPMPTSP, Licensing, Information Technology, One-Stop Service

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara yang menerapkan otonomi dalam pemerintahan dengan memberikan hak otonom pada tingkat kota atau kabupaten, mengatur pelaksanaan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Tujuan dari otonomi daerah ini adalah mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat. Sebagai hasilnya, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola

urusan rumah tangganya sendiri, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi tuntutan masyarakat (Fauzan, 2023).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, penting bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk menghilangkan kesan birokrasi yang lamban, berbelit-belit, dan kurang ramah dari para aparatur pemberi layanan. Sistem dan prosedur pelayanan yang sebelumnya dianggap rumit oleh masyarakat, perlu diubah agar lebih sederhana dan efisien. Meskipun para aparatur mungkin merasa sistem dan prosedur sudah baik, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. Kelambanan dalam pelayanan publik disebabkan oleh kurangnya semangat kerja para aparatur, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan implementasi kebijakan otonomi daerah yang baik, diharapkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dapat menjadi lebih baik dan berkualitas, sesuai dengan kebutuhan warga negara dan penduduk, serta mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku (Mahriadi et al., 2021). Pelayanan publik yang unggul atau yang sering disebut sebagai pelayanan prima adalah bentuk pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, elemen-elemen standar pelayanan terkait dengan penyampaian pelayanan mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk, dan penanganan pengaduan. Apabila suatu instansi pemerintah atau lembaga mampu mengimplementasikan standar kualitas tersebut, dapat dianggap bahwa instansi tersebut telah memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam upaya membantu masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bertujuan agar pelayanan dapat berjalan efektif dan prima di setiap daerah (Hardiyanto & Utomo, n.d.).

Berdasarkan pemikiran tentang masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, terutama dalam bidang perizinan, pemerintah membentuk lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lembaga ini bertujuan untuk memperbaiki iklim investasi, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan memberikan perhatian terhadap usaha mikro, kecil, dan menengah. Pelayanan perizinan sendiri merupakan salah satu aspek pelayanan publik yang diatur oleh pemerintah daerah, badan, atau kantor terkait dalam administrasi perizinan daerah. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran penting. DPMPTSP bertanggung jawab atas proses perizinan dan pelayanan investasi yang mencakup berbagai sektor industri (Bramastia & Nurhadi Yasin, 2022).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rejang Lebong memiliki 5 bidang diantaranya Bidang Pelayanan Perizinan dan Perizinan Non Usaha, Bidang Penanaman Modal, Bidang Pengaduan Dokumentasi Data Pengendalian dan Pengawasan, Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral serta Bidang Perencanaan. Diantara kelima bidang tersebut, yang menjadi pusat perhatian masyarakat adalah bidang pelayanan perizinan dan perizinan berusaha. Mengapa demikian? Karena bidang pelayanan perizinan merupakan bidang yang bergerak langsung untuk melayani segala aktivitas kebutuhan masyarakat seperti perizinan berusaha ber-KBLI (sektor kelautan dan perikanan, sektor pertanian, sektor lingkungan hidup, sektor perindustrian, sektor perdagangan, sektor Kesehatan, sektor pariwisata serta sektor ketenagakerjaan), perizinan berusaha non-KBLI (Sektor pendidikan yaitu izin operasional pendidikan formal dan nonformal, sektor Kesehatan yaitu surat izin praktek dokter, perawat, bidan, apoteker, tenaga gizi, rekam medis, laboratorium dan Kesehatan lainnya, sektor pekerjaan umum yaitu persetujuan bangunan

Gedung dan persetujuan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang, izin reklame), Perizinan Non Usaha (izin penelitian). Semua jenis izin tersebut dilakukan oleh bagian bidang Pelayanan Perizinan dan Perizinan Non Usaha.

Dalam kegiatan pelayanan perizinan diatas dapat ditemukan beberapa problematika diantaranya keluhan beberapa masyarakat dimana proses pembuatan izin seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) yang lama dikarenakan posisi kantor atau dinas untuk surat rekomendasi yang sangat jauh antara Sukowati dan Simpang Nangka. Selain itu, dalam hal persyaratan ada beberapa keluhan masyarakat yang belum bisa melengkapi persyaratan terkait BPJS Kesehatan dan Bukti Lunas PBB, dimana BPJS Kesehatan dan Bukti Lunas PBB kebanyakan masyarakat Kembali ke desa atau lurah yang mengurus. Sehingga menurut masyarakat persyaratan tersebut belum bisa dilengkapi dan terpenuhi. Sedangkan dalam administrasi pelayanan perizinan persyaratan perizinan harus lengkap dan benar terlebih dahulu baru bisa di proses. Dari permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti terkait dengan Problematika Manajemen Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pel;ayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rejang Lebong.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pel;ayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rejang Lebong. Untuk mendapatkan data atau sumber yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana, penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu penelitian atau riset yang teknik pengumpulan datanya dari berbagai sumber yang ada serta penelitian bukan bersifat angka (Moleong, 2011). objek penelitian merupakan sumber data yang memberikan kejelasan mengenai persoalan yang akan dikaji atau memberikan sebuah informasi secara lengkap (Huriaty et al., 2022). Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang dimaksud untuk mendapatkan sumber data yang dibutuhkan adalah Kepala Dinas, Kepala Bidang dan Staf Pelayanan Perizinan. Adapun untuk memperoleh data yang valid, maka peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung kepada subjek penelitian guna memperoleh data (Rosidah et al., 2020). Dalam hal ini, untuk memperoleh data yang dimaksud yaitu berkaitan dengan Problematika Manajemen Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pel;ayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rejang Lebong.

Data yang telah terkumpul kemudian akan dianalisis. Teknik analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan dan dibaca. Proses analisis data yang disajikan dalam bentuk data seperti pengumpulan data dari subjek penelitian, reduksi data (merangkum), penyajian data (sekumpulan informasi) serta penarikan kesimpulan (penggambaran yang utuh) (Faiqoh, 2019; Lisna & Munastiwi, 2020).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Problematika Pelayanan DPMPTSP Rejang lebong

Lembaga pemernintah yang menangani proses pelayanan perizinan yang ingin diteliti adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam hasil penelitian yang dilakukan mengenai tujuan di bentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah suatu proses pengembangan kinerja yang dilakukan pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas PTSP mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing

daerah. Tujuan dibentuknya DPMPTSP Rejang Lebong adalah untuk menyatukan dari beberapa kantor atau dinas dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan perizinan dengan dilakukannya proses pelayanan satu pintu dimana dalam hal ini mempercepat waktu pembuatan perizinan. Adapun menurut staf pelayanan perizinan dan perizinan non usaha dalam hal problematika pelayanan DPMPTSP Rejang Lebong antara lain yaitu :

Problematika	
Proses peizinan yang masih lamban	Hal ini dikarenakan sistem yang masih manual, dalam hal izin, rekomendasi ke dinas terkait juga dilibatkan agar izin pelaku usaha terdata di kabupaten rejang lebong. Menyebut dinas terkait, seluruh jenis izin pelaku usaha terkait Nomor Induk Berusaha akan direkomendasikan ke Dinas Lingkungan Hidup yang letaknya lumayan jauh dari DPMPTSP ke DLH. Sehingga, masih ada kendala dalam hal ini.
Kurangnya teknologi yang mendukung	Dalam hal izin usaha, teknologi yang akan digunakan oleh staf pelayanan masih kurang. Hal ini dikarenakan belum adanya anggaran untuk menambah teknologi yang baru. Teknologi ini yang nantinya akan digunakan untuk melakukan proses perizinan berusaha pelaku usaha.
Kurangnya operator dalam penginputan izin	Operator sangat diperlukan dalam proses penginputan izin, penginputan izin ini merupakan proses terakhir dari sebuah proses izin usaha. Disini operator pada penginputan izin masih 1. Sedangkan masyarakat yang menginput izin lebih dari 5 orang dalam sehari dan harus mengantri.

Manajemen Pelayanan DPMPTSP Rejang lebong

Berikut hasil wawancara oleh kepala bidang pelayanan perizinan dan perizinan non usaha antara lain:

Perencanaan	
Analisis Kebutuhan	Identifikasi kebutuhan masyarakat, pelaku usaha, terkait proses perizinan serta tinjau regulasi dan kebijakan terkait yang mungkin mempengaruhi layanan.
Pengembangan Sistem Informasi	Implementasikan sistem informasi terpadu untuk memantau dan meningkatkan efektivitas layanan serta Pastikan bahwa sistem tersebut dapat terintegrasi dengan instansi terkait.
Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia	Lakukan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan

	pengetahuan petugas layanan serta pastikan petugas pelayanan memiliki pemahaman yang baik terhadap regulasi terkait.
Peningkatan Pelayanan Digital	Implementasikan layanan online untuk mempermudah akses dan pengajuan dokumen serta pastikan keamanan data dan transaksi elektronik.
Monitoring dan Evaluasi	Tetapkan indikator kinerja untuk mengukur keberhasilan dan efisiensi pelayanan serta lakukan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi potensi perbaikan.
Komunikasi dan Edukasi	Sosialisasikan perubahan kebijakan dan prosedur kepada masyarakat dan pelaku usaha serta berikan edukasi tentang potensi investasi dan peluang bisnis di daerah.

Pengorganisasian

Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu	Bentuk unit pelayanan terpadu yang berfungsi sebagai pusat pelayanan untuk semua jenis perizinan yang terkait. Unit ini dapat menyatukan proses-proses perizinan dari berbagai instansi terkait untuk memudahkan pemohon.
Struktur Organisasi yang Jelas	Tentukan struktur organisasi yang jelas dan sesuai dengan tugas dan fungsi DPMPTSP. Pastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang setiap unit dan petugas pelayanan diatur dengan baik.
Tim Kerja yang Terkoordinasi	Bentuk tim kerja yang terkoordinasi untuk menangani berbagai jenis perizinan. Pastikan kolaborasi yang baik antara berbagai unit atau bagian dalam organisasi untuk memastikan kelancaran proses pelayanan.
Pengukuran Kinerja	Lakukan pengukuran kinerja secara berkala untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan. Gunakan indikator kinerja yang terukur untuk menilai pencapaian tujuan dan memperbaiki kelemahan yang ada.
Pelatihan dan Pengembangan SDM	Lakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan. Pastikan bahwa staf memiliki pengetahuan yang cukup mengenai regulasi, prosedur, dan teknologi terkini.

Pengimplementasian	
Pemetaan Proses Pelayanan	Identifikasi seluruh proses pelayanan yang ada di DPMPTSP. Pemetaan ini harus mencakup tahapan-tahapan dari permohonan hingga penerbitan izin atau keputusan. Ini membantu untuk memahami secara jelas alur kerja dan titik-titik yang mungkin dapat ditingkatkan.
Peningkatan Layanan Online	Fasilitasi layanan online untuk mempermudah pengajuan permohonan dan memonitor statusnya. Platform ini juga dapat memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan dan tata cara, sehingga pengguna dapat mempersiapkan dokumen dengan baik sebelum mengajukan permohonan.
Peningkatan Transparansi	Sediakan informasi yang mudah diakses terkait dengan status permohonan, regulasi, dan kebijakan terkait pelayanan perizinan. Portal online dapat memberikan akses cepat kepada pemohon dan pemangku kepentingan lainnya.
Pengukuran Kinerja	Tetapkan indikator kinerja yang jelas dan lakukan pengukuran secara berkala. Ini membantu untuk mengevaluasi efisiensi proses, waktu respons, dan tingkat kepuasan pelanggan.
Penerapan One-Stop Service	Fasilitasi model one-stop service di mana pemohon dapat menyelesaikan seluruh proses permohonan mereka dalam satu lokasi atau satu platform online. Hal ini dapat mengurangi birokrasi dan meningkatkan keterjangkauan pelayanan.

Pengawasan	
Pembentukan Tim Pengawas	Membentuk tim pengawas atau unit pengawasan internal yang bertanggung jawab untuk memantau proses pelayanan di DPMPTSP.
Sistem Pengaduan Masyarakat	Menyediakan sistem pengaduan masyarakat yang mudah diakses dan memberikan respons cepat terhadap pengaduan yang diterima.
Evaluasi Partisipatif	Melibatkan pemangku kepentingan, seperti pelaku usaha dan masyarakat, dalam proses evaluasi kinerja DPMPTSP untuk memastikan responsifitas terhadap kebutuhan publik.
Peningkatan Sistem Informasi	Terus meningkatkan sistem informasi dan teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien dan transparan.
Pemantauan Online	Menerapkan sistem pemantauan online untuk

	memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat dipantau secara real-time.
--	---

Hambatan Kepala Dinas dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan di DPMPTSP Rejang Lebong

Wawancara kepada Kepala Dinas, adapun hambatan dalam meningkatkan manajemen pelayanan antara lain:

Hambatan	
Keterbatasan Anggaran	Kurangnya sumber daya keuangan dapat menjadi hambatan utama dalam mengimplementasikan perbaikan manajemen pelayanan. Kepala dinas mungkin menghadapi tantangan untuk menyediakan dana yang cukup untuk pelatihan staf, teknologi informasi, atau pengembangan infrastruktur yang diperlukan.
Kurangnya Sumber Daya Manusia	DPMPTSP seringkali membutuhkan personel untuk memberikan layanan yang efisien. Kurangnya staf atau operator yang dapat menjadi kendala dalam meningkatkan manajemen pelayanan.

Solusi Kepala Dinas dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan di DPMPTSP Rejang Lebong

Berikut hasil wawancara kepada Kepala Dinas terkait solusi dalam meningkatkan manajemen pelayanan yaitu:

Solusi	
Pengembangan Sistem Informasi Terpadu ataupun Penambahan Anggaran	Implementasikan sistem informasi terpadu yang memungkinkan pelacakan dan manajemen pelayanan secara efisien. Sistem ini dapat mencakup proses penerimaan permohonan, pengolahan dokumen, jadwal layanan, pelaporan, dan evaluasi kinerja serta mengajukan penambahan anggaran di tahun 2024 untuk teknologi.
Pelatihan dan Pengembangan SDM	Berikan pelatihan kepada staf DPMPTSP untuk meningkatkan keterampilan manajemen, komunikasi, dan pelayanan pelanggan. Pastikan bahwa mereka memahami prosedur dan regulasi terkini serta dapat memberikan pelayanan yang ramah dan efisien.

PROBLEMATIKA

Pengertian Problematika

Problematika, menurut KBBI edisi kedua, berasal dari kata "Problem" yang artinya "persoalan atau masalah". Sementara itu, kata "problematika" mengacu pada sesuatu yang masih menimbulkan masalah yang belum dapat terpecahkan. Dalam konteks ini, problematika dapat diartikan sebagai sebuah kesenjangan yang muncul karena ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan, yang menjadi hambatan dalam suatu proses (Suprima et al., 2021). Arni menyatakan bahwa problematika setara dengan kata "the

problems" dalam bahasa Inggris atau "al-masail" dalam bentuk jamak bahasa Arab. Pada dasarnya, problematika memiliki makna masalah, dan dalam bentuk jamaknya, mengindikasikan adanya kesenjangan antara yang diinginkan atau diharapkan dengan yang dirasakan atau diperoleh (Hidayat, 2012). Hidayat menggambarkan problematika sebagai pola-pola dan unit-unit yang menunjukkan perbedaan struktur antara satu bahasa dengan bahasa lainnya. Dengan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa problematika adalah masalah yang timbul akibat adanya kesenjangan antara realitas dan harapan, menjadi hambatan dalam suatu proses (Haryadi, 2021).

Sifat-sifat Problematika

Negatif mencirikan dampak yang bersifat merugikan, menghambat, atau mengganggu, serta menimbulkan kesulitan dan menghalangi alat-alat untuk mencapai tujuan. Terdapat beberapa opsi solusi yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga perlu dilakukan penilaian untuk menentukan pilihan yang paling efektif. Sebaliknya, jika pilihan solusi telah diambil, misalnya melalui proses pengambilan keputusan analitis, maka hanya tersedia satu kemungkinan penyelesaian masalah yang ditentukan (Fahrurrozi, 2014).

Faktor-faktor Terjadinya Problematika

Faktor-faktor	
Manajemen yang Buruk	Kurangnya perencanaan dan pengelolaan yang baik dapat menyebabkan ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien serta manajemen yang lemah dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja staf dan sistem pelayanan.
Sumber Daya Terbatas	Kurangnya anggaran, personel, atau fasilitas dapat menghambat kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang memadai serta ketidakcukupan sumber daya dapat mengakibatkan peningkatan waktu tunggu, kurangnya aksesibilitas, dan kualitas pelayanan yang rendah.
Teknologi dan Infrastruktur	Keterbatasan atau ketidakmampuan dalam mengadopsi teknologi modern atau infrastruktur yang tidak memadai dapat menghambat pelayanan serta sistem informasi yang tidak efisien atau ketinggalan zaman juga dapat menjadi faktor penyebab.
Ketidakmampuan Komunikasi	Komunikasi yang buruk antara penyedia layanan, staf, dan pengguna layanan dapat menyebabkan ketidakjelasan, kesalahpahaman, dan kebingungan serta kurangnya komunikasi yang efektif antar departemen atau unit dalam organisasi juga dapat menjadi sumber masalah.
Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan	Kurangnya pelatihan bagi staf pelayanan

	dapat mengakibatkan kurangnya keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik serta perubahan teknologi atau kebijakan yang tidak diimbangi dengan pelatihan yang memadai juga dapat menciptakan problematika.
Kebijakan yang Tidak Tepat	Kebijakan yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak diimplementasikan dengan baik dapat menciptakan hambatan dalam pelayanan serta ketidaksesuaian antara kebijakan dan kebutuhan aktual masyarakat atau pengguna layanan.
Perubahan Lingkungan Eksternal	Perubahan dalam kebijakan pemerintah, perubahan ekonomi, atau kondisi lingkungan lainnya dapat memengaruhi pelayanan serta bencana alam atau situasi darurat lainnya juga dapat menciptakan problematika dalam memberikan pelayanan yang memadai.
Masalah Etika dan Moral	Kurangnya integritas dan etika dalam penyediaan pelayanan dapat menciptakan ketidakpercayaan masyarakat serta konflik kepentingan atau perilaku tidak etis dari staf pelayanan (Fitri, 2021).

Manajemen

Pengertian Manajemen

Menurut Bahri dalam buku Hasibuan (2013) manajemen adalah “cara sistematis yang sudah ditetapkan dalam melakukan kegiatan yang menggambarkan fungsi-fungsi yang berjalan terus menerus yang dilakukan oleh para manajer (Bahri, 2018). H. Koontz & O,Donnell dalam bukunya “Principles of Management” mengemukakan sebagai berikut: “manajemen berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain” (*Management involves getting things done through and with people*) (Ilmi Usrotin Choiriyah & Mursyidah, 2020). George R. Terry dalam bukunya “Principles of Management” menyampaikan pendapatnya “manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, gar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Ristiani, n.d.). Mary Parker Follett mendefinisikan “manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (Nurkholis et al., 2021).

No	Ciri-ciri Manajemen
1	Manajemen diarahkan untuk mencapai tujuan.
2	Manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan, pengarahan dan pengawasan.
3	Tersedia sumberdaya manusia, mineral dan sumber lain.

4	Mendayagunakan atau menggerakkan sumber daya tersebut secara efisien dan efektif.
5	Terdapat orang yang menggerakkan sumber daya tersebut (manager).
6	Penerapan manajemen berdasar ilmu dan juga seni atau keahlian yang harus dimiliki oleh manager (Laia et al., 2022).

Pelayanan

Lijan Poltak Sinambela berpendapat bahwa pelayanan adalah segala kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau kesatuan, memberikan kepuasan meskipun tidak terkait dengan produk fisik. Ini menekankan bahwa pelayanan berhubungan dengan kepuasan batin penerima pelayanan. Manusia membutuhkan dua jenis pelayanan, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi dan layanan administratif yang diberikan oleh anggota organisasi (Setijaningrum, n.d.). Boediono menyatakan bahwa pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Menurut Moenir, A.S, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat. Pelayanan, menurutnya, adalah kegiatan rutin dan berkelanjutan dalam kehidupan masyarakat. Soetopo dalam Napitupulu menggambarkan pelayanan sebagai upaya membantu dan mengurus kebutuhan orang lain untuk memenuhi kebutuhan mereka, melibatkan kepekaan dan hubungan interpersonal guna mencapai kepuasan dan keberhasilan baik dari pemberi maupun penerima layanan. Pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hal materi, tetapi juga melibatkan ketulusan, keikhlasan, dan integritas dari pemberi layanan (Rinaldi, 2012).

AG. Subarsono mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Departemen Dalam Negeri menetapkan bahwa "Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum," dijelaskan sebagai proses memberikan bantuan dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa (Rohaeni & Marwa, 2018). Dengan demikian, pengertian pelayanan dan pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai tindakan memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, seperti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat sesuai dengan aturan perundang-undangan. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan individu, tetapi juga mencakup berbagai kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat beragama Islam dalam konteks penelitian ini (Erlianti, 2019).

Konsep Pelayanan Publik

Pemerintah harus siap untuk merespons Reformasi pelayanan publik dengan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan layanan. Osborne dan Plastrik berpendapat bahwa respons terhadap reformasi ini juga melibatkan pembaruan pemerintahan itu sendiri, yang bukan hanya perlu perampingan tetapi mencari cara untuk mengoptimalkan kinerja organisasi. Pembaruan diartikan sebagai upaya menciptakan organisasi dan sistem pemerintahan yang terus menerus berinovasi, siap menghadapi tantangan yang belum terduga. Osborne dan Plastrik menyebut model pemerintahan ini sebagai pemerintahan antisipatif, yaitu pemerintahan yang berpikir ke depan (Rinaldi, 2012). Seiring dengan penerapan desentralisasi, pelayanan publik belakangan ini menjadi topik hangat dan memperoleh perhatian masyarakat. Sebelumnya, isu-isu terkait pelayanan publik sering diabaikan karena adanya anggapan bahwa ini hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, mulai dari perumusan kebijakan, implementasi, hingga evaluasi.

Masyarakat seringkali kesulitan mengakses informasi terkait pelayanan publik. Adanya transparansi dalam penyelenggaraan negara telah meningkatkan kesadaran masyarakat untuk terlibat dalam berbagai tahap pelayanan publik, termasuk perumusan kebijakan, implementasi, evaluasi, dan pengawasan (Laia et al., 2022).

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

No	Prinsip-prinsip
1	Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2	Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3	Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4	Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5	Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
6	Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7	Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
8	Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan (Ilmi Usrotin Choiriyah & Mursyidah, 2020).

Asas-asas Pelayanan Publik

No	Asas-asas	Penjelasan
1	Transparansi	Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2	Akuntabilitas	Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3	Kondisional	Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4	Partisipatif	Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan

		harapan masyarakat.
5	Keamanan Hak	Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6	Keseimbangan Hak dan kewajiban	Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Agustina, n.d.).

SIMPULAN

Problematika adalah sebuah masalah yang ditimbulkan akibat dari adanya suatu kesenjangan antara kenyataan dan harapan sebagai suatu halangan yang terdapat dalam sebuah proses. Manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan, pengarahan dan pengawasan. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, pelayanan juga dapat disebut suatu proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terpenuhinya rasa kepuasan dan keberhasilan dari orang yang pemberi layanan dengan penerima layanan.

Problematika yang didapat proses perizinan yang masihlamban, kurangnya teknologi yang mendukung, kurangnya operator dalam penginputan izin. Dalam segi manajemen pelayanan yaitu perencanaan (analisis kebutuhan, pengembangan sistem informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan pelayanan digital, monitoring evaluasi dan komunikasi serta edukasi), pengorganisasian (pembentukan unit pelayanan terpadu, struktur organisasi yang jelas, tim kerja yang terkoordinasi, pengukuran kriteria, serta pelatihan dan pengembangan sdm), pengimplementasian (pemetaan proses pelayanan, peningkatan layanan online, peningkatan ttransparansi serta penerapan one-stop service), pengawasan (pembentukan tim pengawas, sistem pengaduan masyarakat, evaluasi partisipasi, peningkatan sistem informasi serta pemantauan online). Hambatan yang dihadapi kepala dinas dalam meningkatkan pelayanan di DPMPTSP adalah keterbatasan anggaran serta kurang sdm. Solusi yang dilakukannya yaitu pengembangan sistem informasi terpadu ataupun penambahan anggaran di tahun 2024 serta pelatihan dan pengembangan SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (N.D.). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*.
- Bahri, S. (2018). Manajemen Pendidikan Dalam Keluarga Upaya Mewujudkan Keluarga Sakinah. *Journal Of Administration And Educational Management (Alignment)*, 1(2), 92–101. <https://doi.org/10.31539/Alignment.V1i2.411>
- Bramastia & Nurhadi Yasin. (2022). Problematika Manajemen Mutu Pendidikan Madrasah Dalam Perspektif Input-Proses-Output. *Risâlah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 8(3), 1070–1083. <https://doi.org/10.31943/Jurnalrisalah.V8i3.325>
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1).
- Fahrurrozi, A. (2014). Pembelajaran Bahasa Arab: Problematika Dan Solusinya. *Arabiyat: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab Dan Kebahasaaraban*, 1(2), 161–180. <https://doi.org/10.15408/A.V1i2.1137>
- Faiqoh, D. (2019). Supervisi Kepala Madrasah Untuk Meningkatkan Profesionalisme Guru. *Jurnal Kependidikan*, 7(1), 98–110. <https://doi.org/10.24090/Jk.V7i1.1938>
- Fauzan, H. S. (2023). Manajemen Pelayanan Perijinan Sektor Penataan Ruang Untuk Rumah Tinggal Di Kabupaten Sumedang. *Journal Of Knowledge Management*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.52434/Jkm.V17i1.3074>

- Fitri, S. F. N. (2021). *Problematika Kualitas Pendidikan Di Indonesia*. 5.
- Hardiyanto, N., & Utomo, H. S. (N.D.). *Problematika Manajemen Keuangan Destinasi Wisata Pulau Kumala Kabupaten Kutai Kartanegara*. 8.
- Haryadi, R. (2021). *Problematika Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19*. 12.
- Hidayat, N. S. (2012). *Problematika Pembelajaran Bahasa Arab*. 37(1).
- Huriaty, D., Esterani, Z., & Saufi, M. (2022). Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru. *Lentera: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 1, 1–15. <https://doi.org/10.33654/Iseta.V1i0.1858>
- Ilmi Usrotin Choiriyah, & Mursyidah, L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/Jamane.V1i1.15>
- Lisna, A., & Munastiwi, E. (2020). *Peran Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Meningkatkan Profesionalisme Guru*. 5(1), 6.
- Mahriadi, N., Agustang, A., Idhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Korupsi Dana Desa Problematika Otonomi Desa Dalam Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 324–336. <https://doi.org/10.37606/Publik.V8i2.254>
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). *Penerapan Extreme Programming Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik*. 5.
- Rinaldi, R. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. 1.
- Ristiani, I. Y. (N.D.). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2).
- Rosidah, U., Jalil, A., & Muslim, M. (2020). *Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Profesionalitas Guru Di Ma Miftahul Ulum Kec. Gondang Kab. Mojokerto*. 5, 11.
- Setijaningrum, E. (N.D.). *!Novasi Pelayanan Publik*.
- Suprema, S., Parhan, M., Khairulimam, A., Nurfitriyani, M., & Ababil, S. N. (2021). Dakwah Di Masa Pandemi Covid-19: Eksistensi, Problematika Serta Solusi. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 41(1), 85–96. <https://doi.org/10.21580/Jid.V41.1.8287>