

STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN CIAMIS

Ani Himayatul Muflihah^{1*}, Devita Puspita Meila², Lina Marliani³, Rifki Agung Kusuma Putra⁴

^{1,2,3,4} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : ani.himayatul30@gmail.com

ABSTRAK

Rendahnya kualitas pelayanan perizinan masih menjadi permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, termasuk di Kabupaten Ciamis. Pelayanan perizinan yang berbelit, kurang transparan, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan terpadu menunjukkan perlunya strategi peningkatan kualitas pelayanan yang terencana dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur DPMPTSP, observasi langsung terhadap proses pelayanan perizinan, serta dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus analisis strategi mengacu pada lima dimensi strategi pengembangan organisasi menurut Osborne dan Plastrik, yaitu pengembangan struktur, sistem dan prosedur, infrastruktur, budaya organisasi, serta kewirausahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah menerapkan berbagai strategi peningkatan kualitas pelayanan perizinan, seperti penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi aparatur. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan infrastruktur pelayanan, belum optimalnya integrasi sistem, serta perlunya penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi secara terpadu dan berkelanjutan agar kualitas pelayanan perizinan dapat memenuhi harapan masyarakat dan prinsip pelayanan publik yang prima.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, DPMPTSP, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perizinan.

ABSTRACT

The low quality of licensing services remains a major problem in the provision of public services in regional areas, including Ciamis Regency. Complicated licensing services, a lack of transparency, and the suboptimal utilization of the integrated service system demonstrate the need for a planned and sustainable strategy to improve service quality. This study aims to analyze the strategies of the Ciamis Regency Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) in improving the quality of licensing services. This study used a descriptive method with a qualitative approach. Data were obtained through in-depth interviews with DPMPTSP officials, direct observation of the licensing service process, and documentation and literature review. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The

focus of the strategic analysis refers to the five dimensions of organizational development strategy according to Osborne and Plastrik: structure, systems and procedures, infrastructure, organizational culture, and entrepreneurship. The results show that the Ciamis Regency DPMPTSP has implemented various strategies to improve the quality of licensing services, such as simplifying procedures, utilizing information technology, and improving staff competency. However, challenges remain, including limited service infrastructure, suboptimal system integration, and the need to strengthen a work culture oriented toward public service. Therefore, an integrated and sustainable strategy is needed to ensure the quality of licensing services meets public expectations and the principles of excellent public service.

Keywords : Service Strategy, DPMPTSP, Service Quality, Licensing Services.

A. PENDAHULUAN

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini masih menjadi persoalan krusial yang mendorong pemerintah untuk terus melakukan pembenahan, khususnya dalam pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan seringkali dipersepsikan masyarakat sebagai proses yang berbelit - belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang rumit, serta belum memberikan kepastian waktu dan transparansi biaya. Kondisi tersebut berimplikasi pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Padahal, salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, murah, transparan, dan akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat (Dwiyanto, 2011).

Sebagai upaya perbaikan, pemerintah menginstruksikan penerapan pelayanan perizinan terpadu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kebijakan ini menegaskan bahwa pelayanan perizinan harus diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu lembaga

guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Lebih lanjut, penerapan PTSP juga bertujuan untuk meminimalisasi praktik mall administrasi serta memperkuat kepastian hukum bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis merupakan instansi yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, promosi, dan penanaman modal. Secara normatif, pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam mewujudkan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Namun, berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, masih ditemukan kesenjangan (gap) antara kondisi ideal pelayanan perizinan yang diharapkan berdasarkan regulasi dan SOP dengan kondisi empiris pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Gap Analysis Pelayanan Perizinan

Secara ideal, pelayanan perizinan di DPMPTSP seharusnya memenuhi prinsip profesionalisme aparatur, ketepatan waktu, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Namun pada tataran implementasi, ditemukan beberapa

fenomena sebagai berikut:

Kesenjangan pada aspek integritas dan profesionalisme aparatur

Menurut teori kualitas pelayanan publik, profesionalisme aparatur menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Sinambela, 2014). Namun, fakta di lapangan menunjukkan masih adanya indikasi penyalahgunaan wewenang dan ketidakpatuhan terhadap aturan oleh sebagian pegawai, yang mencerminkan lemahnya integritas dan profesionalisme dalam pelayanan perizinan.

Kesenjangan antara standar waktu pelayanan dan realisasi penyelesaian izin

Berdasarkan teori kinerja pelayanan publik, ketepatan waktu merupakan indikator utama kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Akan tetapi, hasil observasi menunjukkan masih adanya keterlambatan penyelesaian pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dan pengaduan masyarakat yang tercatat dalam rekapitulasi saran, terutama yang disebabkan oleh gangguan sistem website dan belum optimalnya manajemen pelayanan berbasis teknologi.

Kesenjangan sarana pendukung pelayanan publik

Secara konseptual, keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) berfungsi sebagai sarana integrasi layanan guna meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan (LAN, 2019). Namun hingga saat ini, DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum memiliki gedung Mall Pelayanan Publik, sehingga pelayanan masih tersebar dan belum sepenuhnya memberikan kenyamanan serta kemudahan

maksimal bagi masyarakat.

Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan adanya gap antara kebijakan dan standar pelayanan perizinan dengan praktik pelayanan di lapangan, yang berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan perizinan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa implementasi PTSP di daerah seringkali menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta dukungan infrastruktur (Putra, 2018; Rahmawati, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan strategi yang tepat dan berkelanjutan agar DPMPTSP Kabupaten Ciamis mampu menjembatani kesenjangan antara standar pelayanan dan realisasi pelayanan perizinan. Strategi ini mencakup penataan sumber daya manusia, penguatan sistem pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik.

Atas dasar uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kabupaten Ciamis.”

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena pelayanan publik secara mendalam berdasarkan perspektif aktor yang terlibat langsung (Moleong, 2017).

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara yang mendalam dengan informan kunci, yaitu Bidang Analisis Dokumen Perizinan dan Penata Perizinan Ahli Muda, serta melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan perizinan dan pelaksanaan SOP di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi instansi, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan perizinan dan PTSP, serta literatur ilmiah berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Fokus penelitian adalah strategi peningkatan kualitas pelayanan perizinan berdasarkan lima dimensi strategi Osborne dan Plastrik (2001), yaitu pengembangan struktur, penyederhanaan sistem dan prosedur, pengembangan infrastruktur, pengembangan budaya organisasi, serta pengembangan kewirausahaan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Pengembangan Struktur

a. Integritas dan Profesionalisme Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa integritas dan profesionalisme aparatur DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum berjalan optimal. Permasalahan utama terletak pada faktor sumber daya manusia, khususnya kondisi psikologis aparatur yang memengaruhi konsistensi pelayanan. Kondisi ini berdampak pada ketidakstabilan kualitas layanan yang

diterima masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh instansi adalah menegaskan kembali pelaksanaan berdasarkan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing aparatur.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti yang menegaskan bahwa profesionalisme aparatur diukur melalui kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Dengan demikian, lemahnya profesionalisme aparatur menunjukkan masih adanya kesenjangan antara standar ideal birokrasi profesional dengan praktik pelayanan di lapangan.

b. Kepatuhan terhadap Norma dan Tatakrma Pelayanan

Berbeda dengan aspek profesionalisme, penerapan norma dan tatakrma pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan baik. Aparatur menunjukkan sikap yang sesuai dengan etika pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

Hal ini sejalan dengan konsep etika kerja menurut Muhammad Djakfar yang menempatkan norma dan prinsip moral sebagai pedoman perilaku aparatur dalam menjalankan tugas. Kepatuhan terhadap norma tersebut menunjukkan bahwa budaya etika pelayanan telah terinternalisasi dalam praktik kerja aparatur.

c. Kepatuhan terhadap Peraturan Hukum Perizinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah mematuhi peraturan hukum perizinan, khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Kepatuhan ini tercermin dari pelaksanaan prosedur perizinan yang sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Temuan ini selaras dengan teori birokrasi Max Weber yang menekankan pentingnya aturan dan prosedur formal sebagai ciri utama organisasi birokrasi. Dengan demikian, dari aspek legalitas dan kepatuhan hukum, struktur pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah berjalan sesuai ketentuan.

2. Strategi Pengembangan dan Penyederhanaan Sistem Prosedur

a. Keterbukaan dan Kejelasan Informasi Pelayanan

Penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan perizinan telah berjalan optimal. Informasi pelayanan tersedia melalui berbagai media, seperti website resmi, media sosial, dan papan informasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

Kondisi ini mendukung pandangan Maxwell bahwa keterbukaan informasi meningkatkan efektivitas dan efisiensi kebijakan publik melalui interaksi dan pertukaran informasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

b. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Meskipun secara normatif telah diatur dalam SOP, ketepatan waktu pelayanan perizinan belum sepenuhnya optimal. Hambatan utama berasal dari gangguan sistem website yang menyebabkan keterlambatan proses pelayanan, meskipun ketersediaan aparatur dinilai cukup.

Temuan ini sejalan dengan dimensi responsiveness dalam teori kualitas pelayanan Parasuraman et al., yang menekankan kecepatan dan ketanggapan sebagai indikator utama kualitas layanan. Dengan demikian, permasalahan ketepatan waktu lebih disebabkan oleh faktor sistem,

bukan oleh aparatur secara langsung.

c. Kejelasan Biaya Retribusi Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan biaya retribusi perizinan, khususnya IMB, telah berjalan secara transparan dan optimal. Informasi biaya disampaikan secara terbuka melalui berbagai media, sehingga meminimalkan potensi penyimpangan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Inu Kencana Syafie yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi unsur biaya yang terjangkau, waktu yang cepat, dan mutu pelayanan yang baik.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

a. Ketersediaan Sarana Fisik dan Kompetensi Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana fisik pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah memadai dan didukung oleh aparatur yang kompeten. Fasilitas seperti ruang tunggu nyaman, loket khusus disabilitas, ruang laktasi, dan ruang bermain anak menunjukkan dukungan tangible yang baik terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini selaras dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menekankan pentingnya bukti fisik dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

b. Ketersediaan Prasarana Pendukung

Namun demikian, dari sisi prasarana, pelayanan perizinan belum sepenuhnya optimal karena belum tersedianya Gedung Mall Pelayanan Publik akibat keterbatasan anggaran. Sebagai solusi sementara, kantor DPMPTSP difungsikan sebagai pusat layanan terpadu.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur masih menjadi

tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Gultom bahwa infrastruktur merupakan faktor penting dalam pemerataan dan peningkatan layanan publik.

c. **Pengembangan Model Pelayanan Baru**

DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah mengembangkan inovasi pelayanan melalui program PEPELING (Pelayanan Perizinan Keliling). Inovasi ini dinilai efektif dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat, khususnya di wilayah kecamatan dan desa.

Inisiatif ini sejalan dengan konsep inovasi menurut West dan Farr yang menekankan perubahan dari praktik tradisional menuju model pelayanan baru yang lebih adaptif dan responsif.

4. **Strategi Pengembangan Budaya/Kultur**

a. **Kepedulian terhadap Kelompok Rentan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil, sebagaimana tercantum dalam maklumat pelayanan.

Temuan ini sesuai dengan dimensi empathy dalam teori kualitas pelayanan Zeithaml, yang menekankan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan.

b. **Sikap Sopan, Santun, dan Ramah**

Budaya pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) telah diterapkan secara konsisten dan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Sikap ini mencerminkan dimensi assurance dalam pelayanan publik.

5. **Strategi Pengembangan Kewirausahaan**

Kerja Sama dengan Pihak Eksternal
Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti desa/kelurahan dan instansi provinsi, dalam rangka sosialisasi dan pembinaan perizinan usaha dan UMKM.

Temuan ini sejalan dengan Putri et al. yang menyatakan bahwa pengembangan kewirausahaan memerlukan dukungan pembinaan eksternal dan kemitraan strategis. Kerja sama tersebut memperkuat peran DPMPTSP sebagai fasilitator dalam pengembangan iklim usaha daerah.

D. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dilaksanakan melalui lima dimensi strategi pelayanan, yaitu pengembangan struktur organisasi, penyederhanaan prosedur, pengembangan infrastruktur, penguatan budaya kerja, serta pengembangan kewirausahaan.

Pada setiap dimensi tersebut, DPMPTSP menerapkan berbagai strategi konkret, antara lain penegasan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai, perbaikan dan penguatan sistem server, pembangunan Mall Pelayanan Publik, penerapan budaya pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), serta penguatan kerja sama dengan berbagai pihak terkait. Strategi-strategi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Ciamis.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ancok, D., & Djamaludin, A. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gultom, R. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana Syafie, I. (2003). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- LAN (Lembaga Administrasi Negara). (2019). *Pedoman Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Maxwell, J. A. (2011). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2018). *Birokrasi: Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Strategi*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1990). *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies*. Chichester: John Wiley & Sons.
- ### Jurnal Ilmiah
- Hijriah. (2023). Strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Muslim. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 31–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, R., dkk. (2016). Strategi pengembangan kewirausahaan dalam meningkatkan daya saing usaha kecil. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Rahmawati. (2020). Evaluasi kinerja pelayanan perizinan terpadu satu pintu di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.