

PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PMPTSP KECAMATAN MARABAHAN

Saniah¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 16120092

²Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1121028803

saniah.april1977@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas PMPTSP Kecamatan Marabahan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas PMPTSP Kecamatan Marabahan. Hasil penelitian diketahui Investor yang ingin memperoleh perizinan/non perizinan penanaman modal investor PMDN pertama-tama harus memperhatikan dahulu tentang bidang usaha yang ingin dijalankan apakah termasuk bidang usaha yang terbuka atau tertutup, apakah bisa memperoleh fasilitas fiskal atau non fiskal. Setelah itu dilanjutkan dengan pengisian formulir dengan dilampiri semua persyaratan, kemudian dicek sendiri terlebih dahulu dan diserahkan kepada petugas front office yang bertugas untuk meneliti formulir permohonan dan lampiran yang diserahkan oleh investor, apabila telah lengkap dan benar permohonan diterima dan diserahkan tanda terima permohonan dan apabila tidak lengkap akan diserahkan kembali kepada investor/pemohon dan diberikan catatan tentang kekurangan yang harus dilengkapi. Faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Marabahan adalah sumber daya manusia. Selain sumber daya manusia, salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sarana dan prasarana.

Kata Kunci: *Pelayanan, Publik*

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan sistem pemerintahan Indonesia, telah terjadi perubahan mendasar dimana pada tahun 1999 di berlakukannya sistem desentralisasi. Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi. Hal ini tentu saja bertujuan untuk menciptakan pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut *Good Governance*. Salah satu tujuan dari *Good Governance* adalah mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya.

Pemerintah yang didekatkan dengan yang diperintah (rakyat) akan dapat mengenali apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan, dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar, karenanya kebijakan yang akan dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang akan dilayaninya.

Dalam Melaksanakan Pelayanan publik perlu adanya penerapan *Good Governance*. *Good Governance* merupakan istilah populer. Konsep ini awalnya muncul dikarenakan kinerja dari aparatur pemerintahan yang dinilai kurang efektif dalam melakukan pelayanan publik kepada rakyat. Sehingga gagasan ini muncul dengan harapan menciptakan pelayanan publik yang efektif.

Pemerintah dalam hal ini yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik kepada rakyat harus senantiasa melakukan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan harus mengetahui kondisi dari yang di layani. Artinya bahwa Pemerintah dalam menetapkan aturan tentang standar pelayanan publik harus senantiasa memperhatikan kondisi/ kebutuhan dari

masyarakatnya. Standar pelayanan publik dalam hal ini harus selalu mendapat perubahan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat dan lingkungannya.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Evi Prismawati (2012) Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 menjelaskan tentang komponen yang harus dimiliki di dalam standar pelayanan publik, adapun komponen tersebut adalah sebagai berikut : Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: a. “dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana.”

Pemerintah Kecamatan Marabahan yang merupakan salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat harus selalu mematuhi dan berpedoman kepada Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga tercipta pelayanan publik yang berkualitas, murah, mudah, terjangkau dan terukur. Tentunya hal tersebut dapat di raih ketika unsur lembaga pemerintah dan SKPD yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat bekerja sama dan selalu mengevaluasi serta meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Marabahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP memiliki wewenang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu untuk izin maupun tanda daftar usaha, sedangkan non perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang dalam bentuk tanda daftar, rekomendasi, fatwa atau lainnya.

Optimalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal menjadi agenda utama pemerintah, karena sejak tuntutan reformasi dan arus globalisasi, memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan kehidupan masyarakat yang mendorong pemerintah untuk memahami pentingnya perbaikan mutu pelayanan ditujukan untuk memberi iklim kondusif bagi dunia usaha dan masyarakat namun juga meningkatkan daya tarik arus investasi untuk mengolah potensi ekonomi menjadi ekonomi riil dengan modal yang berasal dari dalam maupun luar negeri.

Bentuk perizinan dan non perizinan penanaman modal belum tersosialisasi dan diketahui oleh masyarakat luas. Dengan demikian agar pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal terlaksana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PMPTSP KECAMATAN MARABAHAN**

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalahnya adalah : Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas PMPTSP Kecamatan Marabahan ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini : Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas PMPTSP Kecamatan Marabahan

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas PMPTSP Kecamatan Marabahan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik merupakan Sistem Elektronik pelayanan perizinan dan non perizinan yang terintegrasi antara Badan Koordinasi Penanaman Modal dan kementerian/lembaga pemerintah non departemen yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan perangkat Daerah Propinsi Bidang Penanaman Modal dan perangkat Daerah Kabupaten Penanaman Modal.

Sejalan dengan hal tersebut di Kabupaten Barito Kuala telah disyahkan Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 22 Tahun 2012 yang menyatakan Bupati Barito Kuala Melimpahkan Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Kabupaten Barito Kuala kepada Kepala Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Daerah Kabupaten Barito Kuala. Sehingga Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Daerah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang secara syah diberikan mandat oleh Bupati Barito Kuala untuk mengeluarkan bentuk perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal di Kabupaten Barito Kuala.

Peraturan Bupati Nomor 27.a tentang Tata Cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal. Dalam rangka menciptakan iklim investasi yang kondusif, diantaranya adalah mempermudah dan mempercepat proses pelayanan terpadu satu pintu bidang penanaman modal/investasi melalui pelimpahan kewenangan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menangani Pelayanan Perizinan Bidang Penanaman Modal di Kabupaten Barito Kuala.

Investor yang ingin memperoleh perizinan/non perizinan penanaman modal investor PMDN pertama-tama harus memperhatikan dahulu tentang bidang usaha yang ingin dijalankan apakah termasuk bidang usaha yang terbuka atau tertutup, apakah bisa memperoleh fasilitas fiskal atau non fiskal. Setelah itu dilanjutkan dengan pengisian formulir dengan dilampiri semua persyaratan, kemudian dicek sendiri terlebih dahulu dan diserahkan kepada petugas front office yang bertugas untuk meneliti formulir permohonan dan lampiran yang diserahkan oleh investor, apabila telah lengkap dan benar permohonan diterima dan diserahkan tanda terima permohonan dan apabila tidak lengkap akan diserahkan kembali kepada investor/pemohon dan diberikan catatan tentang kekurangan yang harus dilengkapi. Jika permohonan diterima maka akan diproses di *Back Office* untuk mendapat persetujuan/perizinan, dari sini beralih ke Administrasi untuk dilakukan penomoran dan pencetakan untuk ditandatangani di Perangkat Daerah Kabupaten Bidang Penanaman Modal (PDKPM) Kabupaten Barito Kuala yaitu Kepala Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Daerah Kabupaten Barito Kuala.

Dalam melaksanakan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kecamatan Marabahan, tentunya tidak lepas dari hambatan serta tantangan yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Marabahan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu unsur penting yang harus dimiliki adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan

pelaksanaan pelayanan publik yang sangat perlu untuk mendapat perhatian khusus dalam pengembangan kualitas pelayanan publik. Seperti halnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Marabahan, dimana sumber daya aparatur pelayanan merupakan faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kecamatan Marabahan.

Selain sumber daya manusia, salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan segala fasilitas penunjang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP. Fungsi dari sarana dan prasarana di dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan pelayanan perizinan, sehingga efektifitas waktu pelayanan dapat terjaga
2. Meningkatkan produktivitas pelayanan perizinan
3. Menciptakan kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan perizinan
4. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan
5. Menimbulkan rasa puas pada masyarakat selaku penerima layanan

Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Marabahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan khususnya di sektor sarana dan prasarana juga tidak kalah pentingnya, dimana berbagai fasilitas penunjang pelayanan telah disediakan oleh DPMPTSP

Adapun Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kecamatan Marabahan yang di Maksud adalah fasilitas-fasilitas penunjang seperti tersedianya ruangan *front office* khusus untuk melakukan pelayanan perizinan yang dilengkapi oleh beberapa fasilitas seperti AC, televisi, CCTV, Wireless, kotak pengaduan masyarakat serta beberapa loket pendaftaran sebagai penunjang untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, khususnya pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Marabahan dalam hal ini di bantu oleh UPT teknis pengawasan, pengendalian, dan penertiban perizinan. Unit Pelaksana Teknis (UPT) pengawasan, pengendalian, dan penertiban perizinan merupakan UPT yang melaksanakan tugas pokok dan kewenangan DPMPTSP di bidang pengawasan, pengendalian, dan penertiban perizinan dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala DPMPTSP Kecamatan Marabahan.

Adapun rincian tugas dari Kepala UPT pengawasan, pengendalian, dan penertiban adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pengawasan, pengendalian, dan penertiban perizinan
2. Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengendalian, dan penertiban perizinan
3. Menyusun perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengawasan, pengendalian, dan penertiban perizinan
4. Melaksanakan koordinasi dengan instansi yang berwenang dalam rangka pengawasan, pengendalian, dan penertiban perizinan
5. Melaksanakan pemantauan hasil kegiatan
6. Mendistribusikan tugas dan pemberian petunjuk pelaksanaan kegiatan kepada bawahan dan mengevaluasi hasil kerjanya
7. Menilai kinerja aparatur sipil negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
8. Membuat hasil kegiatan serta memberi saran pertimbangan kepada pimpinan untuk menjadi bahan dalam penentuan kebijakan
9. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas kepala UPT dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan

10. Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan tugasnya

Kesimpulan

Investor yang ingin memperoleh perizinan/non perizinan penanaman modal investor PMDN pertama-tama harus memperhatikan dahulu tentang bidang usaha yang ingin dijalankan apakah termasuk bidang usaha yang terbuka atau tertutup, apakah bisa memperoleh fasilitas fiskal atau non fiskal. Setelah itu dilanjutkan dengan pengisian formulir dengan dilampiri semua persyaratan, kemudian dicek sendiri terlebih dahulu dan diserahkan kepada petugas front office yang bertugas untuk meneliti formulir permohonan dan lampiran yang diserahkan oleh investor, apabila telah lengkap dan benar permohonan diterima dan diserahkan tanda terima permohonan dan apabila tidak lengkap akan diserahkan kembali kepada investor/pemohon dan diberikan catatan tentang kekurangan yang harus dilengkapi.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Marabahan adalah sumber daya manusia. Selain sumber daya manusia, salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sarana dan prasarana

Saran

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Marabahan dalam melaksanakan pelayanan perizinan perlu untuk lebih mensosialisasikan terkait program-program pelayanan perizinan yang telah diterapkan di DPMPTSP kepada masyarakat Kecamatan Marabahan, baik sosialisasi berupa membuka forum sosialisasi kepada masyarakat maupun melalui media sosial maupun media cetak agar informasi-informasi terkait program pelayanan dapat menyentuh seluruh elemen masyarakat Kecamatan Marabahan.

Dalam pelayanan perizinan, khususnya pelayanan perizinan IMB tim teknis dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu untuk memberikan pemahaman dan penjelasan kepada masyarakat terkait alokasi atau perhitungan biaya retribusi dari perizinan tersebut agar lebih transparansi sehingga masyarakat dapat lebih yakin dan percaya terhadap biaya retribusi yang dikenakan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Andi Syamsu. 2012. Studi Analisa Kebijakan (konsep, Teori, dan Aplikasi Sampel Teknik Analisa Kebijakan Pemerintah). Bandung: Refika Aditama.
- Ali, Faried dan Alam, Andi Syamsu. 2012. Studi Kebijakan Pemerintah. Bandung : Refika Aditama.
- Ismatullah, Deddy dan Gatara, Asep A. Sahid. 2007. Ilmu Negara Dalam Multi Perspektif. Bandung : Pustaka Setia. Makmur. 2011. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: Refika Aditama.
- Mulyadi, Deddy. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik). Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, Miftah. 2008. Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Jakarta: Insan Cendekia