

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DPMPTSP KABUPATEN PUNCAK JAYA

Sadrak Soleman Sineri^{1*)}, Nur Aedah²⁾

¹⁾ Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya

²⁾ Program Studi Magister Kebijakan Publik Universitas Cenderawasih

* Email: nuraedah24031963@gmail.com

Abstract :

One One-Stop Integrated Service (PTSP) is a policy instructed by the Ministry of Home Affairs to improve public services through the role of local governments. This research aims to analyze the implementation of the PTSP program at the One-Stop Investment and Integrated Service Office (DPMPTSP) of Puncak Jaya Regency in accordance with the Minister of Home Affairs Regulation No. 138 of 2017. This program includes licensing and non-licensing services. With a qualitative approach and descriptive method, this research uses Edward III's policy implementation theory which includes aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The data collection techniques used are observation, interview, and documentation. Data analysis techniques are in the form of data reduction stages, data presentation, and conclusion drawing and verification. The results showed that communication aspects, such as socialization, had gone well. Human resources are managed by a competent workforce, although the number is limited. Disposition related to program responsibility rests with the DPMPTSP director. In the aspect of bureaucratic structure, permit processing is carried out according to the applicable SOP. A supporting factor for program implementation is the delegation of authority from the regent to the head of DPMPTSP. However, the limited number of human resources is an obstacle to program optimization. The implementation of the PTSP program in Puncak Jaya Regency is considered quite optimal in licensing services. This research confirms the importance of increasing human resources to support program sustainability and improve the quality of public services.

Abstrak :

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kebijakan yang diinstruksikan oleh Kementerian Dalam Negeri RI untuk meningkatkan pelayanan publik melalui peran pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi program PTSP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Puncak Jaya sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017. Program ini mencakup layanan perizinan dan nonperizinan. Dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek komunikasi, seperti sosialisasi, sudah berjalan dengan baik. Sumber daya manusia dikelola oleh tenaga kerja yang berkompeten, meski jumlahnya terbatas. Disposisi terkait tanggung jawab program berada pada direktur DPMPTSP. Dalam aspek struktur birokrasi, pemrosesan izin dilakukan sesuai SOP yang berlaku. Faktor pendukung pelaksanaan program adalah pendelegasian wewenang dari bupati kepada kepala DPMPTSP. Namun, keterbatasan jumlah sumber daya manusia menjadi penghambat optimalisasi program. Implementasi program PTSP di Kabupaten Puncak Jaya dinilai cukup optimal dalam pelayanan perizinan. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan sumber daya manusia untuk mendukung keberlanjutan program dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Keyword: Policy Implementation, Program One Stop Service, DPMPTSP, Puncak Jaya Regency Center Papua

PENDAHULUAN

Untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik, tidak semua hal dapat diserahkan kepada pemerintah pusat. Oleh karena itu, setiap daerah diberi kekuasaan untuk mengelola urusan rumah tangga, yang disebut otonomi daerah. Oleh karena itu, desentralisasi diterapkan.

Desentralisasi berarti penyerahan kekuasaan kepada daerah dengan otonomi dan membiarkan daerah tersebut mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Desentralisasi ini diharapkan dapat mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat lokal, karena mereka dapat berpartisipasi aktif dalam menjalankan

daerahnya sendiri dan tidak perlu jauh-jauh ke pemerintah pusat.

Pada dasarnya, pelayanan publik memiliki tiga aspek yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Bentuk pelayanan administrasi adalah berbagai pelayanan perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pemerintahan daerah adalah kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Artinya, masyarakat mendapatkan akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang murah, cepat dan ramah pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan merupakan salah satu bentuk fungsi pemerintah sebagai tanda pengabdian kepada masyarakat.

Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Puncak Jaya berkomitmen untuk mereformasi sistem perizinan dan pelayanan publik dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP). Pembentukan ini berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Berkeinginan dengan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pemerintah Daerah Kabupaten Puncak Jaya menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang optimal, yang merupakan tugas pemerintah yang harus dipenuhi. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Puncak Jaya berkomitmen untuk melakukan pembenahan terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan pelayanan publik dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP).

Sistem pelayanan terpadu satu pintu berarti memangkas birokrasi yang selama ini selalu dikeluhkan karena dianggap terlalu berbelit-belit. Masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya untuk mendapatkan pengesahan atas jenis perizinan yang sedang diurus, karena semua sudah selesai di satu kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP).

Penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu merupakan langkah penting sebagai bentuk peningkatan pelayanan perizinan di Kabupaten Puncak Jaya. Tentunya berbagai pelayanan publik yang diberikan akan menjadi tolak ukur pelayanan publik di Kabupaten/Kota Puncak Jaya. Namun, dalam pelaksanaan sistem pelayanan terpadu satu pintu masih terdapat keluhan dari masyarakat, yaitu masih banyaknya masyarakat saat pengambilan berkas yang masih belum lengkap, sehingga masyarakat harus menunda berkas sampai benar-benar lengkap.

Permasalahan lain dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak mengurus perizinan, khususnya izin usaha, secara mandiri. Hal ini disebabkan karena pelayanan tersebut memasukkan data pemohon melalui aplikasi Online Single Submissio Risk Based Approach (OSS-RBA), Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa pegawai tidak dapat mengoperasikan aplikasi tersebut dalam hal ini. Keterlambatan jaringan tidak rentan terjadi karena waktu penerbitan dokumen permohonan izin tetap sama sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Implementasi kebijakan tidak lain adalah cara bagaimana sebuah kebijakan mencapai tujuan kebijakannya melalui format program dan turunannya. Turunan adalah turunan dari kebijakan publik yang bersangkutan, yaitu melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi. Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III disebut dengan 'pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap implementasi'. Menurut pandangan Edward III (Agustino, 2008:149), implementasi kebijakan yang berhasil ditentukan oleh empat faktor kunci, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra & Jumiati (2022) dengan judul "Pelaksanaan Pendampingan Online Single Sub-Mission (Oss) di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Provinsi Sumatera Barat". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan ber saha OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik belum berjalan maksimal karena masih terjadinya kesenjangan digital kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS dari segi pendaftaran dan pengisian data pada proses penerbitan izin usaha.

Meskipun penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di berbagai daerah telah menunjukkan upaya perbaikan dalam hal efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, masih terdapat kendala yang signifikan, khususnya di daerah dengan keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, dan pemahaman teknologi seperti Kabupaten Puncak Jaya. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Putra & Jumiati (2022) tentang OSS di Sumatera Barat, mengungkapkan bahwa implementasi sistem berbasis teknologi sering kali terganjal oleh kesenjangan digital dan kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Namun, riset yang secara spesifik mengkaji implementasi program PTSP di Kabupaten Puncak Jaya – sebagai daerah dengan karakteristik geografis yang unik, kondisi sosial-budaya yang beragam, serta tantangan aksesibilitas – masih minim dilakukan. Hal ini menciptakan kesenjangan penelitian yang perlu dijawab untuk memahami bagaimana program PTSP dapat diimplementasikan secara efektif dalam konteks lokal, serta mengidentifikasi strategi untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada.

Karenanya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Puncak Jaya. Pendekatan

analisis implementasi akan melihat penerapan kebijakan ini berdasarkan empat faktor utama yang dikembangkan dalam teori implementasi Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kemudian, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program PTSP di Kabupaten Puncak Jaya. Faktor pendukung yang diidentifikasi akan membantu dalam memperkuat implementasi program, sedangkan faktor penghambat akan menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan. Analisis ini penting untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tantangan dan peluang yang ada, sehingga dapat mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Puncak Jaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:9), pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Metode deskriptif, di sisi lain, berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara lebih mendalam dengan menemukan fakta-fakta yang disajikan untuk dianalisis oleh penulis dengan menggunakan pendekatan kualitatif (Bungin, 2017; Moleong, 2014)). Penulis memilih pendekatan kualitatif karena masalah yang diteliti bersifat sementara, dinamis, transformatif dan berkembang, bahkan setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan (Arikunto, 20002). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya.

Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih penulis adalah Kabupaten Puncak Jaya, Provinsi Papua Tengah. Penulis memilih Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Puncak Jaya sebagai lokasi penelitian karena dinas tersebut telah menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan perizinan dan persetujuan.

Terdapat dua jenis sumber data yaitu Data primer: penelitian ini akan menggunakan data primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan, yaitu kepala kantor DPMPTSP Kabupaten Puncak Jaya, kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu, Seksi Pelayanan Perizinan Terpadu, staf Pelayanan Perizinan Terpadu dan beberapa masyarakat penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Informasi yang diperoleh dari wawancara memastikan bahwa peneliti memperoleh data yang akurat. Data sekunder: buku-buku yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan, jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP, *e-book* tentang pelayanan, peraturan hukum seperti undang-undang, peraturan presiden, peraturan pemerintah dan peraturan daerah, dan berita media online merupakan data sekunder untuk penelitian ini.

Adapun informan penelitian adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya, dan Staff Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Adapun secara spesifik mengenai informan penelitian, dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel Informan Penelitian

No.	Nama Jabatan
1	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu
3	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Terpadu
4	Staff Pelayanan Perizinan Terpadu

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data secara langsung, observasi, wawancara dan dokumentasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dalam penelitian dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul; seperti yang dinyatakan Matthew Miles dan Michael Huberman (2014), tiga jalur analisis terjadi secara bersamaan: penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi program sistem pelayanan terpadu satu pintu di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten puncak jaya

Perubahan sistem administrasi dari sentralisasi ke desentralisasi tentunya akan mempengaruhi penyediaan layanan publik di setiap daerah. Pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan lebih cepat, karena pemerintah daerah memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan masyarakatnya (Hoy & Miskel, 2014; Ridwan & Sodik, 2009). Hal ini sejalan dengan pendapat Winarno (2007: 34) bahwa keputusan program kebijakan yang dibuat sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan oleh lembaga eksekutif dan lembaga pemerintah di tingkat yang lebih rendah. Hal ini serupa dengan Kabupaten Puncak Jaya yang menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Puncak Jaya dilimpahkan dari Kementerian Dalam Negeri kepada Pemerintah Kabupaten Puncak Jaya. Selanjutnya dilimpahkan lagi oleh Pemerintah Kabupaten Puncak Jaya kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Puncak Jaya. Pelimpahan kewenangan ini memastikan bahwa semua jenis pelayanan perizinan dan

non perizinan dapat dikelola di satu pintu, khususnya di Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan masyarakat dimudahkan.

Penelitian ini membahas tentang Implementasi Program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Puncak Jaya dengan menggunakan empat aspek dalam model Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Abdul Wahab, 2008; Edwards III, 1980).

Komunikasi

Pelayanan perizinan dan non perizinan di setiap Provinsi dan Kabupaten/Kota sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan perizinan dan non perizinan di setiap Provinsi dan Kabupaten/Kota, termasuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Di Kabupaten Puncak Jaya, pelayanan non perizinan meliputi TDU Pariwisata dan TDP, sedangkan pelayanan perizinan diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan perizinan dan non perizinan dilimpahkan sepenuhnya oleh Bupati kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya.

Oleh karena itu, adanya prosedur kerja yang mengatur pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya memang bermanfaat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan khususnya pelayanan penerbitan izin. Apabila masih terdapat kekurangan dalam proses pengurusan dan pelaksanaan kelengkapan berkas, maka tindakan yang dilakukan oleh petugas yang bertugas disesuaikan dengan standar pelayanan agar dapat memudahkan pemohon dalam mengurus izin.

Hasil penelitian ini disosialisasikan untuk memberikan informasi tentang

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait dengan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Hasil pelayanan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan perlu dipahami dengan baik dan oleh karena itu perlu disosialisasikan kepada masyarakat.

Sumber Daya

Kehadiran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Puncak Jaya merupakan salah satu bentuk sumber daya yang akan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Puncak Jaya, khususnya dalam hal perizinan dan nonperizinan. Oleh karena itu, perlunya penetapan sumber daya yang jelas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya bertujuan agar tugas, pokok, dan fungsi masing-masing birokrasi menjadi lebih jelas dan terarah.

Berdasarkan hasil penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya, disebutkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh V Kabupaten Puncak Jaya telah mempersiapkan sumber daya manusia sesuai dengan peraturan Kementerian Dalam Negeri yang melimpahkan kewenangan pelayanan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Sejak berdirinya Badan Perizinan yang kemudian berubah nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan kemudian menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), personil yang berwenang adalah sama, hanya saja struktur organisasinya yang berubah.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya berdasarkan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan, mulai dari berbagai perizinan sampai dengan

operasional pelayanan perizinan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan. Petugas yang terlibat dalam pelayanan perizinan diberikan kewenangan oleh Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Pelayanan Perizinan. Oleh karena itu sangat diperlukan petugas yang berkompeten di bidangnya untuk melaksanakan pelayanan perizinan.

Disposisi

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya juga berkoordinasi dengan dinas teknis, yaitu dinas-dinas terkait seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Puncak Jaya. Koordinasi ini dilakukan ketika ada kewenangan untuk melakukan perubahan struktur organisasi dan mekanisme pelayanan penerbitan izin dan perizinan.

Kewenangan dan pengawasan dengan instansi terkait dalam proses perizinan memberikan nilai tambah bagi masyarakat yang dapat mengoptimalkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya terkait perizinan. Proses pemberian layanan kepada masyarakat mulai dari tahap permohonan, penilaian di lapangan dan penerbitan izin menjadi ruang lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya.

Masyarakat tidak hanya menerima layanan tetapi juga dilibatkan dalam proses pelaksanaannya. Mereka yang ingin mengajukan permohonan perizinan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Puncak Jaya harus berusaha memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan. Namun, peran masyarakat dalam menentukan mekanisme tersebut belum terlaksana. Hal ini dikarenakan keputusan SOP itu sendiri disusun oleh Bupati dan pejabat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya tanpa melibatkan masyarakat.

Struktur Birokrasi

Aspek birokrasi juga dapat disebut sebagai implementasi. Pada tahap ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Puncak Jaya melaksanakan program sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kegiatan sehari-hari dalam survei ini didasarkan pada pedoman dan peraturan yang ditetapkan untuk mengatur kegiatan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya, yang digunakan untuk mengajukan permohonan dan menerbitkan izin.

Dengan telah diterapkannya pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya, maka penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, khususnya yang berkaitan dengan perizinan dan non perizinan, harus dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu harus berdasarkan *SOP* yang telah ditetapkan. *SOP* yang berlaku wajib diterapkan sebagai aturan dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan penerbitan izin, pada semua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya.

Keberadaan prosedur kerja yang mengatur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya memang berguna dalam pelaksanaan operasional perizinan, khususnya perizinan dan penerbitan izin. Tindakan yang dilakukan oleh petugas yang bertugas disesuaikan dengan standar pelayanan sehingga proses pelaksanaannya terstruktur dan memudahkan pemohon dalam mengurus perizinan ketika masih terdapat kekurangan dalam kelengkapan berkas.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya

Proses dalam implementasi program tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi program (Nugroho, 2012; Parson, 2006). Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi program menjadi salah satu indikator yang harus ditingkatkan dan dipertahankan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, khususnya di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Hal ini untuk memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Puncak Jaya adalah sebagai berikut:

Faktor Pendukung

Faktor Dukungan Pemerintah

Pelayanan perizinan dan non perizinan diwajibkan dalam pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, dimana pemerintah daerah Kabupaten Puncak Jaya berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya; sesuai dengan Pasal 8 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, dimana sesuai dengan Pasal 8 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, dimana dijelaskan bahwa perangkat daerah yang secara teknis terkait dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pembinaan dan pengawasan dalam lingkup provinsi atau kabupaten/kota yang dilaksanakan oleh kabupaten selaku pemerintah daerah.

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan seluruh pegawai juga memiliki

pengaruh dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, khususnya pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Keterlibatan pemerintah dari tingkat distrik, kampung, dan RT/RW juga mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya juga melakukan sosialisasi di tingkat pemerintahan yang lebih rendah di Kabupaten Puncak Jaya.

Faktor Penghambat

Faktor Sumber Daya

Keterlibatan sejumlah besar staf sebenarnya mengurangi keterampilan yang dimiliki oleh pejabat pemerintah, tetapi kekurangan staf juga merupakan masalah. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa ada staf yang cukup dan kompeten di setiap bidang. Setiap anggota staf harus memiliki tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab untuk menghindari ketidakseimbangan organisasi. Beban kerja juga harus proporsional dan seimbang dengan jumlah pegawai yang menangani pekerjaan tersebut.

Manajemen organisasi pada sektor pemrosesan sudah sangat baik namun belum optimal. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kapasitas dan kuantitas sumber daya manusia yang bertanggung jawab atas operasional pengolahan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya.

KESIMPULAN

Implementasi Program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Aspek komunikasi dalam sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, khususnya melalui sosialisasi pelayanan perizinan dan nonperizinan, berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang diturunkan melalui Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2022 tentang pelimpahan wewenang pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada penanggung jawab

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya. Aspek sumber daya yang memproses dan bertanggung jawab, termasuk Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, petugas di bagian pemrosesan dan loket, kompeten dan menjalankan tugasnya secara optimal.

Aspek disposisi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya sebagai penanggungjawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sesuai dengan kewenangannya dalam proses otorisasi dan pengawasan dengan dinas terkait, melihat dari sisi pembuangan sudah berjalan dengan baik. Aspek struktur birokrasi disoroti dalam prosedur pelaksanaan layanan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Puncak Jaya. Penetapan prosedur operasi standar telah tercapai.

Ada dua faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya, seperti pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan didukung penuh oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Puncak Jaya melalui pelimpahan wewenang kabupaten kepada kepala dinas yang dikembalikan kepada kepala Dinas Pelayanan Perizinan, dan melibatkan

instansi pemerintah daerah di tingkat yang lebih rendah, yaitu distrik, kampung, RT/RW dan masyarakat, dalam proses pelayanan perizinan.

Faktor penghambat, Sumber daya manusia, kurangnya personil untuk memproses berkas perizinan yang kurang optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya petugas teknis untuk meninjau lokasi, yang harus dibantu oleh petugas loket selama peninjauan.

REKOMENDASI

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah *Pertama*, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Puncak Jaya perlu memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat agar pelaku usaha - masyarakat - tidak frustrasi dengan kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan dapat mencapai peningkatan efisiensi, kemudahan, dan aksesibilitas pelayanan publik.

Kedua, Mengoptimalkan operasional organisasi dengan menambah staf atau sumber daya manusia di unit pemrosesan izin. *Ketiga*, Melakukan pembinaan dan pengawasan staf administrasi kepada Pemerintah Kabupaten Puncak Jaya untuk meningkatkan jumlah staf yang kompeten.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solitin. (2008). *Analisis kebijakan: Dari formulasi kebijakan nasional ke implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Inc.
- Faisal, S. (1990). *Penelitian kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasi*. Malang: Ya3 Malang.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2014). *Administrasi pendidikan: Teori, riset, dan praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications. Terjemahan oleh Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif* (Cetakan ke-32). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. D. (2012). *Public policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Parsons, W. (2006). *Public policy: Pengantar teori dan praktik analisis kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Putra, D. M., & Jumiati, J. (2022). Pelaksanaan Pendampingan Online Single Sub-Mission (Oss) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Provinsi Sumatera Barat. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(2), 164-172.
- Ridwan, J. & Sodik, S. A. (2009). *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: Nuansa.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan publik: Teori dan proses*. Yogyakarta: PT Buku Kita.