

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN

Ahmad Aldianor¹, Siti Raudah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

e-mail: aldipetrok75@gmail.com

ABSTRAK

Dalam pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain kurangnya responsivitas pegawai, sumber daya manusia yang kurang memadai, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data deskriptif berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dipilih secara purposive sampling dengan jumlah partisipan sebanyak 11 orang. Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan belum efektif dapat dilihat dari : *Pertama*, Kualitas dengan indikator kejelasan persyaratan sudah efektif, Kejelasan SOP cukup efektif. Serta daya tanggap masih kurang efektif, *Kedua*, Kuantitas dengan indikator sumber daya manusia belum efektif, sarana dan prasarana kantor yang kurang efektif. *Ketiga*, Waktu dengan indikator kecepatan kerja pegawai cukup efektif, Serta ketepatan pegawai masih kurang efektif karena masih terdapatnya beberapa kesalahan dalam pekerjaan yang membuat pekerjaan menjadi tidak akurat. Faktor pendukung: Kejelasan Persyaratan, kejelasan SOP dan Kecepatan kerja. faktor penghambat: Daya tanggap, Sumber daya manusia masih kurang serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

pelayanan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Perizinan

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of licensing services at this office and to identify the factors influencing it. To achieve this, a qualitative descriptive approach has been adopted, utilizing data collection methods such as interviews, observations, and documentation. The data sources were selected through purposive sampling, involving a total of 11 individuals. The findings indicate that the effectiveness of licensing services at the Investment Office is lacking. Specifically, regarding quality, the clarity of requirements is deemed effective, while the clarity of Standard Operating Procedures (SOPs) is considered somewhat effective. However, employee responsiveness remains a significant concern, as it is still found to be inadequate. In terms of quantity, human resources are insufficient, and office facilities and infrastructure are inadequate. Conversely, when it comes to time, employee work speed is relatively effective, but accuracy is problematic, with notable errors affecting the overall precision of the work. The study identifies supporting factors that foster effectiveness, including clarity of requirements, clear SOPs, and work speed. Conversely, the main obstacles hindering effectiveness are inadequate responsiveness, a lack of human resources, insufficient facilities and infrastructure, and insufficient socialization efforts.

Keywords: Effectiveness, Service, Licensing

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan berperan penting dalam memfasilitasi pelayanan perizinan terpadu di wilayah tersebut. Dinas yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Balangan (PERBUP) Nomor 81 Tahun 2021 ini bertugas untuk melaksanakan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawab di Bidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

DPMPTSP bertugas mengelola pembangunan di bidang pelayanan terpadu seperti perizinan dan non perizinan serta memberikan kemudahan akses pelayanan. Pendekatan terpadu satu pintu ini menjadi salah satu strategi utama dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik dengan memberikan kewenangan kepada kepala dinas untuk memberikan persetujuan atas perizinan yang masuk, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan.

Penyederhanaan proses ini bertujuan untuk mengurangi waktu, tahapan, dan biaya dalam pengurusan perizinan maupun nonperizinan. Perizinan berfungsi untuk memberikan pengakuan hukum kepada orang pribadi atau badan usaha yang melakukan kegiatan tertentu, yang diwujudkan pelayanan perizinan maupun non perizinan di Kabupaten Balangan. Dengan menerapkan model pelayanan terpadu satu pintu, kantor ini berupaya meminimalkan waktu dan biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan perizinan, sehingga proses perizinan menjadi lebih efektif, efisien, dan terjangkau. Inisiatif ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang memberikan pedoman pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu.

Setelah melakukan observasi lapangan awal, penulis telah mengidentifikasi beberapa tantangan yang perlu mendapat perhatian: 1) Tanggap terhadap kebutuhan pelayanan pegawai masih kurang efektif. Hal ini terlihat dari beberapa pegawai yang terkadang menghadapi kendala saat bekerja, yang berdampak pada kualitas hasil kerja yang kurang memuaskan. 2) Sumber daya manusia yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan belum mampu berfungsi secara optimal. Hal ini disebabkan oleh jumlah pegawai yang masih kurang, terutama di bidang koordinator promosi dan penanaman, sehingga pelayanan perizinan tidak berjalan dengan efisien. 3) Sarana dan prasarana yang ada juga belum memadai. Minimnya fasilitas pelayanan, seperti ruang yang sempit dan terbatasnya jumlah kursi tunggu, menyebabkan pelayanan terhambat dan masyarakat terpaksa menunggu lebih lama di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan.

Gibson, sebagaimana dicatat oleh Robi Cahyadi Kurniawan (2016:572), menguraikan empat kriteria utama untuk menilai efektivitas organisasi: adaptasi, integrasi, motivasi, dan produksi. a. Adaptasi berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. b. Integrasi mengukur seberapa baik organisasi dapat terlibat dalam sosialisasi, mengembangkan konsensus, dan berkomunikasi dengan berbagai entitas eksternal. c. Motivasi anggota dievaluasi dengan memeriksa hubungan antara anggota organisasi dan organisasi itu sendiri, serta kecukupan sumber daya yang disediakan untuk memenuhi tugas dan fungsi inti organisasi. d. Produksi berfokus pada penilaian efektivitas dalam hal kuantitas dan kualitas keluaran yang dihasilkan, bersama dengan semangat kegiatan organisasi.

Lebih lanjut, efektivitas layanan dinilai melalui tiga dimensi, sebagaimana diuraikan oleh Sedarmayanti dalam Hermawan et al. (2017:151): a. Kualitas mencerminkan sejauh mana persyaratan, spesifikasi, dan harapan telah terpenuhi. b. Kuantitas menunjukkan jumlah tugas yang diselesaikan. c. Waktu memberikan standar yang digunakan untuk mengukur penyelesaian tugas.

Menurut Duncan dalam Farida et al. (2022: 7), ada tiga indikator yang secara signifikan memengaruhi efektivitas: 1). Pencapaian tujuan: Hal ini dianggap sebagai puncak dari keseluruhan upaya program. Penilaian pencapaian tujuan sangat penting untuk memahami apakah suatu program berfungsi secara optimal. Indikator utama meliputi: a) kerangka waktu, b)

hasil target, dan c) landasan hukum.2). Integrasi: Hal ini mengukur efektivitas organisasi dalam bersosialisasi, mengembangkan konsensus, dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Indikator integrasi meliputi: a) metode prosedural dan b) proses sosialisasi.3). Adaptasi: Hal ini melibatkan proses penyesuaian diri dalam menanggapi perubahan lingkungan. Adaptasi ditandai dengan indikator-indikator seperti: a) peningkatan kapasitas dan b) kecukupan sarana dan prasarana.

METODE

Penelitian pada Dinas Pennaman Modal Pelayanan Terpadu SatuPintu Kabupaten Balangan yang berada pada Jl. A. Yani No. Km 1, Halubau Utara, Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan Kode Pos 71612. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif untuk mengumpulkan wawasan mendalam. Sebanyak 12 partisipan diidentifikasi melalui purposive sampling. Pengumpulan data melibatkan gabungan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lebih jauh, berbagai teknik analisis data digunakan untuk menjelaskan isu-isu utama dan meningkatkan kredibilitas informasi yang dikumpulkan..

Desain operasional penelitian mencakup deskripsi terperinci tentang variabel yang diteliti, yang selanjutnya menginformasikan indikator yang akan diukur. Desain ini berfungsi sebagai instrumen penelitian, yang memfasilitasi pengumpulan data secara sistematis untuk diproses dan dianalisis. Pada dasarnya, desain operasional berfungsi sebagai alat komprehensif yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, memeriksa, dan menyelidiki masalah, serta memproses, menganalisis, dan menyajikan data secara objektif, semuanya dengan tujuan untuk mengatasi masalah tertentu atau menguji hipotesis.

Jumlah desain operasional yang diperlukan untuk suatu penelitian bergantung pada variabel yang diteliti, khususnya dalam penelitian kualitatif. Dalam konteks ini, kami mengacu pada teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, sebagaimana dikutip dalam Hermawan et al. (2017:151), yang dapat dievaluasi melalui tiga dimensi: 1. Kualitas: Dimensi ini menilai sejauh mana persyaratan, spesifikasi, dan harapan telah terpenuhi. 2. Kuantitas: Ini mengukur berapa banyak tugas yang telah diselesaikan dengan sukses. 3. Waktu: Ini berfungsi sebagai tolok ukur untuk penyelesaian tugas yang tepat waktu. Untuk wawasan lebih jauh mengenai desain operasional studi ini, silakan lihat tabel di bawah ini:

Table desain operasioan penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Efektivitas menurut Sedarmayanti dalam Hermawan <i>et al</i> (2017:151)	1. Kualitas	a. Kejelasan Persyaratan b. Kejelasan SOP c. Daya tanggap
	2. <i>Kuantitas</i>	a. Sumber daya manusia b. Sarana prasarana
	3. Waktu	a. Kecepatan b. Ketepatan

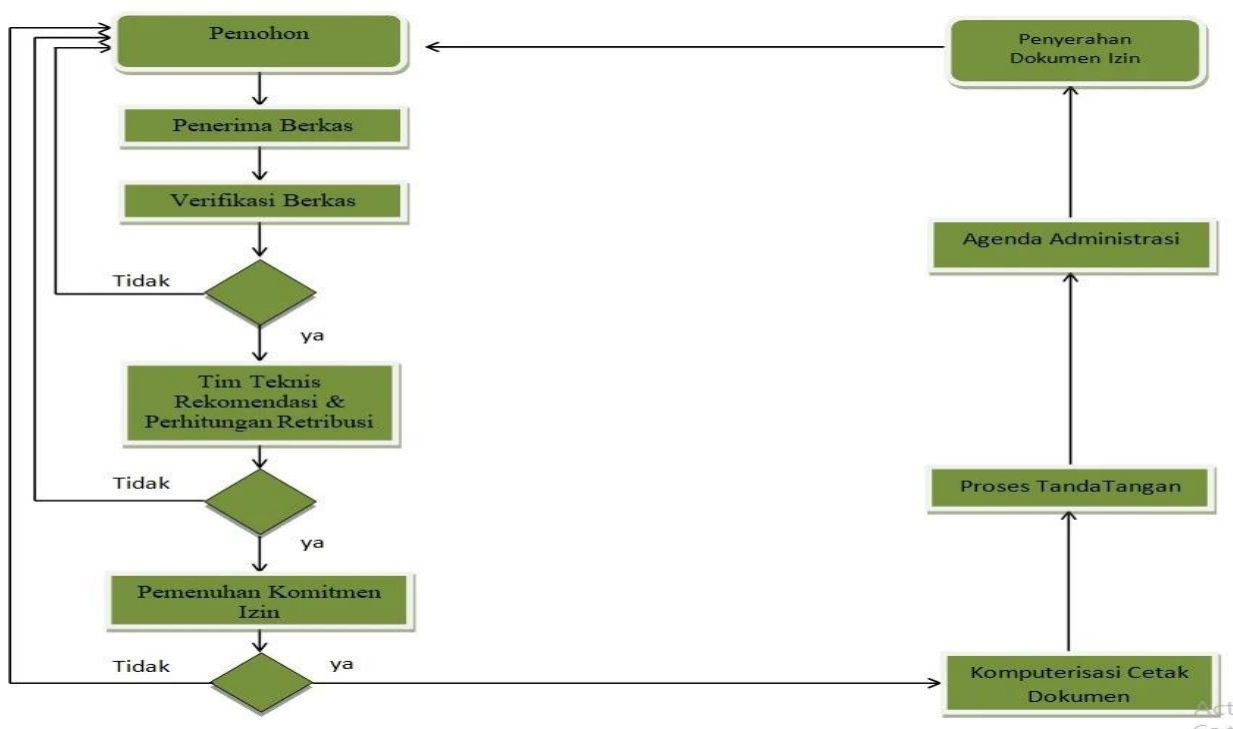
PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaen Balangan

1. Kualitas

Hasil menunjukkan bahwa persyaratan layanan perizinan dikomunikasikan secara efektif, karena telah diartikulasikan oleh karyawan yang terlibat dalam fungsi perizinan dan nonperizinan dan ditampilkan secara jelas di dinding ruang layanan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kriteria untuk melengkapi persyaratan ini selaras dengan peraturan yang ditetapkan. Lebih jauh, kesesuaian dan transparansi biaya sangat penting untuk memastikan kepuasan pengguna layanan dan menumbuhkan kepercayaan antara karyawan dan masyarakat. Dokumentasi mengenai Persyaratan Administratif untuk Layanan Perizinan Usaha, baik yang dilakukan secara langsung, melalui Online Single Submission (OSS), atau online, menggambarkan kejelasan persyaratan ini. Kejelasan ini selanjutnya didukung oleh foto-foto dan tampilan informasi yang merinci persyaratan, baik secara langsung maupun melalui platform OSS.

Alur Pelayanan perizinan secara langsung di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan





Sumber : DPMSTP Kabupaten Balangan Tahun 2024

Hasil menunjukkan bahwa kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah cukup efektif, karena Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu telah memiliki SOP yang mengatur proses perizinan. Hasil pengamatan peneliti juga menegaskan bahwa penerapan SOP di lingkungan kantor tersebut sudah efektif. Selain itu, dokumen terkait SOP yang telah disesuaikan dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 16 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Terpadu juga mendukung simpulan tersebut, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel SOP Perizinan

Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
	Pemohon	Petugas Front Office	Sistem OSS-RBA	DPMPTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Pemohon (masyarakat atau pelaku usaha) meminta pendampingan atau layanan berbantuan kepada petugas Front Office untuk mendaftarkan usahanya ke Sistem OSS-RBA	mulai				- KTP - NPWP yang valid - Akta Pendirian - SK AHU	20 Menit	Formulir Permintaan pendampingan atau layanan berbantuan	
2. Pendaftaran hak akses serta pengisian data dan legalitas pendirian usaha ke Sistem OSS-RBA					- email aktif - No HP aktif	15 menit	Hak Akses	
3. Analisis Risiko kegiatan usaha berdasarkan KBLI					- Pengisian Bidang Usaha / KBLI	15 Menit	- Bidang Usaha / KBLI yang didaftarkan	
4. Penerbitan perizinan berusaha berdasarkan hasil analisis risiko kegiatan usaha : • NIB untuk risiko rendah • NIB dan Sertifikat Standar untuk risiko menengah rendah dan menengah tinggi • NIB dan Izin untuk risiko tinggi					- Bidang Usaha / KBLI yang didaftarkan	10 menit	- NIB berbasis risiko	
5. Notifikasi penerbitan NIB oleh sistem OSS-RBA ke Pemerintah Daerah, dan permintaan verifikasi bila dibutuhkan (untuk risiko menengah tinggi dan tinggi)					- NIB berbasis risiko	5 menit	- Notifikasi NIB dan permintaan validasi Sertifikat Standar atau izin bila ada.	
6. NIB (SS + Izin bila ada) dapat dicetak oleh pemohon melalui user atau hak akses sistem OSS-RBA.	selesai				- Persyaratan Teknis	5Menit	- NIB+Sertifikat Standar atau Izin Usaha	

Sumber : DPMSTP Kabupaten Balangan

Hasil menunjukkan bahwa tingkat responsivitas saat ini belum efektif. Beberapa pegawai menghadapi tantangan saat melayani masyarakat, khususnya saat membantu individu yang mengurus izin, karena mereka sering mengalami kesalahan sistem yang mengganggu alur kerja mereka. Lebih jauh, pengamatan menunjukkan bahwa responsivitas masih belum memadai, dibuktikan dengan banyaknya pegawai yang kurang memahami tanggung jawab utama mereka. Selain itu, kehadiran pegawai baru di kantor layanan investasi dapat menjadi penyebab masalah ini, karena mereka mungkin belum sepenuhnya memahami tugas yang diberikan oleh pimpinan. Namun, hal ini dapat dianggap sebagai bagian normal dari proses orientasi mereka.

2. Kuantitas

Hasil menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu saat ini masih kekurangan tenaga, terutama di bidang promosi dan koordinasi penanaman modal. Hasil pengamatan dari kantor Kabupaten Balangan semakin menegaskan bahwa efektivitas sumber daya manusia masih kurang karena kurangnya personel yang didedikasikan untuk pelayanan perizinan di bidang-bidang krusial tersebut. Secara keseluruhan, baik hasil wawancara maupun pengamatan di lapangan menunjukkan perlunya penambahan sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Koordinator Promosi dan Penanaman Modal.

Hasil menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan saat ini belum memadai. Ruang pelayanan yang sempit dan kursi tunggu yang kurang memadai menyebabkan inefisiensi sehingga menyebabkan lamanya waktu tunggu masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan. Selain itu, sarana dan prasarana pendukung pelayanan perizinan terpadu satu pintu masih sangat kurang, seperti kendaraan pemantauan dan kendaraan pelayanan perizinan keliling di lapangan. Secara keseluruhan, keterbatasan tersebut menghambat efektivitas pelayanan yang diberikan.

3. Waktu

Hasil peneliti menunjukkan bahwa efisiensi kerja masih belum memadai, khususnya dalam pemrosesan surat perizinan yang tidak sesuai dengan Standar Waktu Penyelesaian yang ditetapkan. Misalnya, pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang seharusnya memakan waktu 3 hari kerja, seringkali dapat diselesaikan dalam waktu 10 hari kerja. Berdasarkan data observasi, keterlambatan disebabkan oleh berbagai kendala, seperti kerusakan komputer, kinerja sistem OSS yang lambat, dan penggunaan printer yang sudah ketinggalan zaman. Analisis dokumentasi juga menunjukkan masih terdapat ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006. Permendagri tersebut mengatur bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan nonperizinan tidak boleh lebih dari 15 hari kerja sejak berkas permohonan diterima secara lengkap. Secara ringkas, bahwa kecepatan pemrosesan surat perizinan yang ada saat ini belum efektif. Waktu pemrosesan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang idealnya memakan waktu 3 hari kerja, seringkali diperpanjang menjadi 8 hari kerja.

Hasil menunjukkan bahwa akurasi secara keseluruhan cukup terpuji, karena karyawan secara umum telah melaksanakan tugas mereka dengan kompeten. Meskipun beberapa ketidakakuratan masih ada, namun sangat menggembirakan melihat adanya peningkatan yang nyata. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa ketidakakuratan ini bersumber dari masalah seperti kesalahan sistem komputer dan kinerja yang lambat, yang kemudian telah diatasi. Singkatnya, dengan mempertimbangkan hasil wawancara dan hasil pengamatan, dapat disimpulkan bahwa akurasi di Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu sudah efektif, terutama mengingat adanya peningkatan yang telah dilakukan meskipun masih terdapat beberapa kesalahan.

Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan

1. Faktor Pendukung

- Kejelasan Persyaratan, Hasil menunjukkan bahwa persyaratan perizinan dikomunikasikan secara efektif. Karyawan yang terlibat dalam peran perizinan dan nonperizinan telah mengartikulasikan persyaratan ini dengan jelas, yang dipajang secara jelas di dinding ruang layanan. Hasil pengamatan selanjutnya menegaskan bahwa kriteria penyelesaian aplikasi selaras dengan peraturan yang ditetapkan. Kesesuaian dan transparansi biaya sangat penting, karena memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pengguna layanan dan menumbuhkan kepercayaan antara karyawan dan masyarakat. Selain itu, tinjauan dokumentasi mengenai Persyaratan Administratif untuk Layanan Perizinan Usaha, baik yang dilakukan secara langsung maupun melalui sistem Pengajuan Tunggal Daring (OSS), menyoroti kejelasan persyaratan ini. Hal ini selanjutnya didukung oleh bukti foto dan materi yang dipasang di dinding yang merinci langkah-langkah yang diperlukan, baik secara langsung maupun daring.
- Kejelasan SOP, Dari Analisis dokumen terkait Prosedur Operasional Standar (SOP) sesuai Peraturan Bupati Balangan Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan menunjukkan hal-hal berikut. Proses pengajuan perizinan diawali dengan verifikasi kelengkapan dan keakuratan berkas yang diserahkan. Setelah dokumen diproses dengan baik untuk mendapatkan penyelesaian yang dibutuhkan, berkas akan dikaji lebih lanjut oleh Dinas dengan bekerja sama dengan tim perizinan. Kajian ini meliputi penilaian lokasi, kemudian draf Surat Keputusan (SK) perizinan disiapkan untuk mendapatkan persetujuan. Setelah itu, dilakukan penandatanganan SK perizinan yang diperlukan. Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kejelasan SOP sudah cukup efektif. Dinas Penanaman Modal Kabupaten Balangan telah menyusun SOP perizinan yang komprehensif sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati Balangan Nomor 16 Tahun 2021, meliputi Prosedur Operasional Standar Terpadu Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- Ketepatan, Hasil menunjukkan bahwa akurasi secara keseluruhan cukup efektif, karena karyawan melaksanakan tugasnya dengan baik. Meskipun masih terdapat beberapa ketidakakuratan, namun terlihat jelas bahwa telah terjadi perbaikan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa ketidakakuratan tersebut terutama disebabkan oleh kesalahan dan lambatnya sistem komputer, namun tindakan perbaikan telah dilakukan. Dengan

mempertimbangkan hasil wawancara dan hasil pengamatan, dapat disimpulkan bahwa akurasi Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu secara umum efektif, dan perbaikan terus dilakukan meskipun terdapat beberapa kesalahan dalam pekerjaannya.

2. Faktor Penghambat

- Kurangnya daya tanggap, Temuan dari wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa daya tanggap dalam organisasi saat ini kurang efektif. Banyak karyawan menghadapi tantangan saat membantu masyarakat dengan pengajuan izin, sering kali karena kesalahan sistem yang menghambat alur kerja. Selain itu, telah dicatat bahwa beberapa karyawan kurang jelas mengenai tanggung jawab spesifik mereka, khususnya anggota staf baru di kantor layanan investasi yang masih membiasakan diri dengan peran yang diberikan oleh pimpinan. Akibatnya, pemrosesan izin dapat berlangsung lama, yang menyebabkan waktu tunggu bagi masyarakat bertambah lama. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini berkontribusi pada perjuangan yang terus-menerus untuk meningkatkan daya tanggap.
- Kurangnya SDM, Berdasarkan hasil pengamatan di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia di lingkungan Dinas Penanaman Modal pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan belum berfungsi secara efektif. Ketidakefisienan ini disebabkan oleh kurangnya jumlah personel yang didedikasikan untuk pelayanan perizinan, khususnya di bidang promosi dan koordinasi penanaman modal. Wawasan yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan di lapangan semakin memperkuat kesimpulan ini, yang menunjukkan bahwa sumber daya manusia saat ini belum memadai untuk memenuhi tuntutan pelayanan perizinan di sektor ini.
- Kurangnya Sarana dan Prasarana, Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan saat ini belum memadai. Ruang pelayanan yang sempit dan kursi tunggu yang terbatas menyebabkan kemacetan sehingga waktu tunggu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan menjadi lama. Selain itu, sarana prasarana pendukung yang sangat penting seperti kendaraan pelayanan perizinan keliling dan sistem pemantauan kendaraan yang efektif masih sangat kurang, yang sangat penting untuk memberikan pelayanan terpadu satu pintu yang efisien. Secara keseluruhan, kekurangan tersebut menghambat kualitas pelayanan di daerah tersebut.
- Kurangnya Kecepatan Kerja, Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa efisiensi kerja saat ini masih kurang, karena waktu yang dibutuhkan untuk memproses surat perizinan kurang dari Standar Waktu Penyelesaian yang ditetapkan. Misalnya, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang seharusnya selesai dalam waktu tiga hari kerja, pada praktiknya sering kali menjadi sepuluh hari kerja. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa keterlambatan ini semakin diperparah oleh berbagai kendala, termasuk kerusakan komputer, sistem OSS yang lambat, dan penggunaan printer yang berlebihan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa: Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan belum efektif, hal ini dapat dilihat dari: Pertama, Kualitas dengan indikator kejelasan syarat permohonan perizinan di DPMPTSP sudah efektif, Kejelasan SOP sudah cukup baik dengan terlaksananya SOP yang ada, SOP sesuai dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 16 Tahun 2021 tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Terpadu. Dan Daya Tanggap (Responsivitas) kantor penanaman modal Kabupaten Balangan kurang efektif, hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang terkadang mengalami kendala saat bekerja dan mengakibatkan hasil kerja kurang baik. Kedua, Kuantitas dengan indikator sumber daya manusia belum efektif karena masih kekurangan pegawai, pada bidang promosi dan koordinator penanaman modal pada pelayanan penanaman modal terpadu satu pintu. Dan sarana dan prasarana kantor yang kurang baik serta pegawai yang kurang cakap dalam menggunakan komputer. Ketiga, Waktu dengan indikator kecepatan kerja pegawai sudah cukup baik, karena pegawai membutuhkan suatu proses untuk bekerja dengan waktu yang berbeda-beda dan tentunya hal tersebut menghambat kecepatan pegawai. Serta ketelitian pegawai masih kurang karena masih terdapat beberapa kesalahan dalam pengerjaan yang membuat hasil pekerjaan menjadi tidak akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Balangan Nomor 81 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Anggara, Sahya.2015 . Metode Penelitian Administrasi. Bandung:Cv Pustaka Setia Alfabeta.

Farida, Yusni. 2022. Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar . Jurnal Unismuh Vol: 3 Nomor 3

Hardani, Dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta : Cv. Pustaka Ilmu

Hardiansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media

Hermawan, Hendra 2021. Efektivitas Penarikan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. Jurnal Universitas Galuh

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta