

# Analisis Beban Administrasi Terhadap Pelayanan Publik pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah

Faisal Sarifudin<sup>1</sup>, Tama Amelia Putri Sijabat<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Semarang, Indonesia; [faisalsarifudin69@students.unnes.ac.id](mailto:faisalsarifudin69@students.unnes.ac.id)

<sup>2</sup> Universitas Negeri Semarang, Indonesia; [tamaameliaputrisijabat@students.unnes.ac.id](mailto:tamaameliaputrisijabat@students.unnes.ac.id)

IDAROTUNA: Jurnal  
Administrative Science

Vol 4 No 2 November 2023  
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i2.74>

Received: October 29, 2023  
Accepted: November 01, 2023  
Published: November 30, 2023

**Publisher's Note:** Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstrak :** One Stop Integrated Service is an effort to simplify public services designed by the Government to improve the quality of services to the community. The purpose of this program is to be effective in encouraging investment because it involves many potentials owned by Central Java Province. People still often express complaints related to licensing services, such as expensive fees, lack of transparency, and difficulties in procedures. This is called administrative burden. Administrative burden is any form of policy that is considered burdensome to the community in terms of public services. This research aims to describe, examine, and analyze the successful implementation of a one-stop integrated service system in Central Java Province along with the factors that support and hinder its implementation. The research method applied is a qualitative approach using a descriptive approach to achieve the research objectives. The results of the analysis show that the DPMPTSP of Central Java Province shows maximum results in quality public services because it can be proven by the positive response of the community and the implementation of services in accordance with applicable regulations.

**Keywords:** One Stop Integrated Service, Investment, Public Service.

## **Pendahuluan**

Sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan struktur negara Indonesia yang menganut paham welfare state, pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Sebagai perangkat negara, pemerintah harus mampu merencanakan dan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk menyediakan layanan berkualitas yang menunjukkan transparansi pelayanan yang terbuka, sederhana, dan tersedia bagi semua pihak serta akuntabilitas yaitu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan persyaratan hukum yang berlaku.

Pemerintah yang juga sering disebut sebagai birokrasi, selama ini seringkali mendapatkan penilaian buruk dari masyarakat. Masyarakat berpendapat bahwa pelayanan publik yang dijalankan oleh birokrasi cenderung memakan waktu, rumit, dengan persyaratan yang kompleks dan regulasi yang kurang fleksibel, keadaan ini tentu tidak menguntungkan masyarakat. Selain karena pengaruh globalisasi, harapan masyarakat agar pemerintah menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Masyarakat menyatakan bahwa dengan adanya tata kelola pemerintahan yang efektif, maka korupsi akan berkurang, pelayanan publik menjadi lebih baik, dan pemerintah akan lebih peduli untuk melayani kebutuhan masyarakat (Lauma, Rahmat Pangemanan & Sampe, 2019). Tentu saja, ini adalah hal yang wajar dan seharusnya direspons oleh pemerintah dengan mengimplementasikan perubahan yang terarah untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang dapat memenuhi harapan masyarakat, cepat, dan efisien.

Berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, pemerintah membentuk lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik, terutama di bidang perizinan. Sejak PTSP ada, sistem pemberian layanan harus meningkatkan reputasinya sebagai sistem yang transparan dan cepat, karena sebelumnya lambat (karena birokrasi yang berlarut-larut) agar dapat memenuhi tujuan pelayanan publik. Sehubungan dengan hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah adalah lembaga

pemerintah yang memberlakukan sistem pelayanan satu pintu yang terpadu. DPMPTSP sebagai lembaga yang secara khusus bertanggung jawab dalam memberikan layanan terkait izin secara langsung kepada masyarakat yang pada dasarnya dianggap sebagai langkah inovatif dalam manajemen pemerintahan, diharapkan dapat memberikan layanan publik yang unggul sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.

Namun, berdasarkan hasil observasi lapangan langsung dari DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah bahwa peneliti menemukan beberapa hambatan atau beban administrasi yang dihadapi oleh DPMPTSP dalam hal pelayanan publik diantaranya adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki seperti kurangnya anggaran dan infrastruktur yang memadai, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai prosedur pelayanan perizinan, praktik korupsi dan nepotisme di dalam instansi, dan perubahan kebijakan yang terlalu cepat. Jika hambatan ini terjadi terus menerus, maka akan menimbulkan dampak negatif terhadap citra baik instansi DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana beban administrasi mempengaruhi pelayanan publik dalam pelaksanaan layanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkaji faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan layanan terpadu satu pintu tersebut. Manfaat dari penulisan jurnal ini adalah memberikan kontribusi pemahaman terkait dampak beban administrasi terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

## **Metode**

Penelitian ini merupakan studi yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang diharapkan dapat menggambarkan secara mendalam proses penelitian yang dilakukan dan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang dampak beban administrasi terhadap pelayanan publik dalam program pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumen, dan observasi. Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas petugas perizinan dan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Wawancara

dilakukan dengan pihak yang terlibat dalam penelitian menggunakan pendekatan terstruktur dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Pengaruh Beban Administrasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah**

Pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai perangkat negara harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk menyediakan layanan berkualitas yang menunjukkan transparansi pelayanan yang terbuka, sederhana, dan tersedia bagi semua pihak serta akuntabilitas yaitu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan persyaratan hukum yang berlaku. Tujuan ini diperkuat dengan

adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah harus mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Demi terwujudnya kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan untuk menyediakan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan prima, meningkatkan kelancaran usaha dan kondisi investasi yang mendukung di daerah, serta meningkatkan standar dalam menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat. Namun, nyatanya pelayanan publik saat ini masih memiliki banyak hambatan baik karena faktor internal ataupun eksternal, hal inilah yang dinamakan beban administrasi. Beban administrasi merupakan segala macam bentuk kebijakan yang dianggap memberatkan masyarakat dalam hal pelayanan publik, seperti sumber daya manusia yang kurang, infrastruktur yang kurang memadai, dan praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme (Herd & Moynihan, 2018). Apabila hal ini tidak segera diatasi dengan baik, tentunya masyarakat akan mendapatkan kualitas pelayanan yang buruk sehingga menimbulkan stigma negatif bagi instansi pemerintah, terutama DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

Sistem dalam memberikan pelayanan merupakan unsur krusial dalam struktur pemerintahan. Sistem pelayanan perlu mengikuti standar pelayanan yang terdefinisi dengan

kelas (Noveriyanto et al., 2018). Aparatur pelaksana pelayanan harus memahami strategi pelayanan sehingga ketika memberikan layanan kepada masyarakat, mereka terlihat siap dan memiliki kapabilitas untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Beban administrasi yang tinggi dapat menghambat efisiensi layanan sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan keinginan mereka untuk berinteraksi dengan DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Apabila beban administrasi ini diatasi dengan baik, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong mereka untuk menggunakan layanan DPMPTSP. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari respon positif masyarakat dan implementasi pelayanan yang sesuai dengan regulasi yang berlaku, sehingga menghasilkan tatanan pemerintahan yang semakin baik dengan kualitas pelayanan yang optimal (Tajuddin et al., 2023).

## **2. Faktor Penghambat Pelayanan Publik di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah**

### **a. Sumber Daya Manusia**

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), baik dari aspek kualitas maupun kuantitas, menjadi penghambat utama. Kurangnya keahlian dalam bidang teknologi menyebabkan lambannya proses penanganan layanan terpadu satu pintu, mengingat penggunaan aplikasi pelayanan memerlukan individu yang terampil dalam teknologi (Trisantosa et al., 2022). Untuk itu diperlukan pembinaan sumber daya manusia di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Selain dari sumber daya manusia instansinya sendiri, penting juga untuk melihat kualitas sumber daya masyarakat. Kurangnya literasi membuat kurangnya kesadaran mengenai prosedur perizinan, hal inilah yang menyebabkan terhambatnya proses perizinan di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

### **b. Infrastruktur Kurang Memadai**

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan instansi pemerintah yang menjadi garda terdepan eksekutor mengenai perizinan investasi. Namun, infrastruktur teknologi penunjang pelayanan publik DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dinilai kurang dibandingkan dengan besarnya tugas yang harus mereka selesaikan. Akibatnya, implementasi layanan digital dan pembaharuan sistem informasi menjadi terhambat.

### **c. Praktik Korupsi dan Nepotisme**

Adanya tindakan korupsi dan nepotisme di lingkungan birokrasi menandakan adanya kelalaian dalam pengelolaan dana publik yang seharusnya dilakukan secara transparan dan akuntabel untuk kepentingan masyarakat (Saggaf & Akib, 2018). Karena dengan adanya transparansi informasi dapat mewujudkan partisipasi masyarakat untuk memerangi praktik korupsi dan nepotisme yang marak terjadi. Munculnya tindakan tersebut dapat memicu praktik perdagangan jabatan, gratifikasi, dan suap. Pejabat pemerintah lebih rentan terhadap penerimaan suap dari individu tertentu untuk memudahkan layanan publik, sementara masyarakat yang mengikuti prosedur resmi justru menghadapi kesulitan atau hambatan dalam mendapatkan layanan publik. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku korupsi dan nepotisme menjauhkan pemerintah atau birokrasi dari peran aslinya sebagai pelayan masyarakat yang seharusnya memberikan layanan publik yang berkualitas.

Birokrasi dan pejabatnya cenderung lebih mengedepankan peran sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi sulit diakses oleh masyarakat (Sirait, 2018). Hal ini mendorong masyarakat untuk mencari alternatif agar dapat lebih mudah dan lancar dalam mengurusnya, seperti bekerjasama dengan petugas. Hal seperti ini tidak menjadi rahasia umum lagi karena telah meluas diberbagai tingkatan penyelenggaraan pelayanan publik dimanapun. Masyarakat seringkali menghadapi kesulitan dengan persyaratan yang diperlukan, ditambah dengan kurang pemahaman terhadap mekanisme pengurusan pelayanan publik. Hal ini mendorong mereka untuk mencari bantuan dari petugas pelayanan guna mempermudah penyelesaian masalah. Praktik pelayanan publik seperti yang dijelaskan di atas dapat menjadi pemicu awal terjadinya korupsi birokratis. Dimulai dari hal-hal kecil dan sederhana tindakan tersebut dianggap lumrah, namun seiring berjalannya waktu, berpotensi mengubah sikap dan perilaku birokrasi menjadi koruptif.

Berbagai masalah mengenai korupsi dan nepotisme itulah yang menjadi tantangan dalam DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah saat ini. Namun, keberhasilan bersih dan efisiensinya birokrasi DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah tergantung pada implementasi dan tindakan konkrit ditingkat lokal. Reputasi dan efisiensi birokrasi bisa berubah seiring dengan berjalannya waktu, tergantung pada upaya pemerintah daerah dan dukungan masyarakat.

Dengan kata lain belum ada jaminan bahwa birokrasi DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah bersih dan efisien.

#### **d. Perubahan Kebijakan**

Pada dasarnya perubahan kebijakan dinilai baik terhadap pelayanan publik di DPMPTSP. Kebijakan yang dinilai baik oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah adalah kebijakan yang dapat meningkatkan transparansi dan tata kelola dokumen yang optimal sehingga memungkinkan investor memahami persyaratan perizinan dengan jelas. Selain itu, kebijakan yang jelas juga dapat memberikan kepastian hukum kepada investor, meningkatkan kepercayaan, dan memungkinkan investasi jangka panjang. Namun, jika perubahan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah terlalu cepat atau sering dapat menyulitkan adaptasi dan implementasi efektif ditingkat lokal (Handayani, 2011). Kebijakan terlalu rumit dan birokratis dapat meningkatkan beban administrasi bagi perusahaan dan masyarakat umum serta memperlambat proses investasi. Selain itu, karena ketatnya kebijakan yang dibuat pemerintah dapat membatasi akses beberapa kelompok masyarakat terhadap kesempatan investasi, terutama bagi pelaku usaha kecil. Tentu saja perubahan kebijakan ini akan berdampak pada kualitas pelayanan publik DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

### **3. Upaya Pengoptimalan Program Pelayanan Publik di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah**

Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dalam pengoptimalan program pelayanan publik mencerminkan berbagai strategi untuk meningkatkan kinerja birokrasi bersih dan dinamis, serta efisiensi layanan.

#### **a. Penerapan SOP AP (Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan)**

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dijelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun penerapan Standar Operasional Prosedur pada birokrat DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah bertujuan untuk menciptakan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur dalam pelaksanaan tugas dan

pelayanan. SOP juga membantu untuk mengurangi ketidakpastian, meningkatkan akuntabilitas, dan memberikan landasan untuk evaluasi kinerja para birokrasi. Dengan adanya SOP ini pegawai DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah akan meningkatkan hasil kerja yang lebih baik lagi dan mengurangi adanya tindakan korupsi dan nepotisme.

#### **b. Meminimalkan Birokrasi yang Berlebihan Melalui Penggunaan OSS RBA dan SIAP JATeng**

Penggunaan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan melakukan perizinan secara daring guna mengurangi beban administrasi (Agung et al., 2022). Selain itu, OSS RBA juga memungkinkan fokus yang lebih tepat pada sektor atau kegiatan yang memiliki risiko tinggi, sehingga pengawasan dapat dilakukan secara lebih cerdas dan efisien.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Publik Jawa Tengah (SIAP JATeng) juga menjadi pilar penting dalam upaya tersebut. SIAP JATeng ini memberikan landasan untuk pengelolaan data yang terintegrasi, memastikan ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu. SIAP JATeng memungkinkan instansi terkait untuk melibatkan pendekatan berbasis data dalam pengambilan keputusan, meningkatkan transparansi, dan memudahkan pemantauan kinerja secara menyeluruh. Dengan adanya SIAP JATeng, penggunaan data menjadi lebih efektif dalam merancang dan mengevaluasi kebijakan, serta memberikan gambaran yang lebih jelas tentang proses-proses birokrasi yang dapat ditingkatkan atau disederhanakan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat menjadi lebih mudah memahami proses dan prosedur perizinan.

#### **c. Melaksanakan Kode Etik dan Budaya Kerja**

Melaksanakan kode etik dan budaya kerja merupakan langkah penting untuk membangun lingkungan kerja yang profesional, integritas, dan efisien. Hal ini menciptakan dasar yang kuat untuk memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan integritas tinggi, bebas dari praktik-praktik yang tidak etis. Transparansi, akuntabilitas dan penghormatan terhadap hak-hak masyarakat menjadi landasan dalam pelaksanaan kode etik, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Budaya kerja yang mengutamakan pelayanan dan responsivitas juga memotivasi pegawai untuk berusaha lebih baik dalam memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah membangun reputasi sebagai lembaga yang peduli, efisien, dan etos kerja yang baik.

#### **d. Mengadakan Pelatihan Pegawai**

Mengadakan pelatihan pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat merupakan langkah strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan pelayan publik DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Pelatihan ini mencakup sejumlah aspek yang bersifat teknis maupun manajerial. Dari segi teknis, pelatihan dapat berfokus pada pemahaman terhadap regulasi terkini, perubahan kebijakan, dan penguasaan keterampilan teknis yang sesuai dengan tugas pokok pegawai dalam memberikan layanan.

Adapun aspek-aspek manajerial, seperti pengembangan keterampilan interpersonal, manajemen waktu, komunikasi efektif, dan penggunaan alat atau sistem teknologi yang mendukung efisiensi kerja berbasis online untuk mempercepat proses pelayanan. Pegawai yang memiliki kompetensi yang ditingkatkan dapat bekerja lebih efisien dalam menanggapi permintaan masyarakat, memproses dokumen, dan menyelesaikan tugas-tugas administratif lainnya.

#### **e. Digitalisasi Layanan yang Lebih Cepat dan Efisien**

Melalui digitalisasi layanan yang lebih cepat dan efisien bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Yani & Agung, 2023). Hal tersebut sangat membantu dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan yang mungkin terjadi dalam proses manual. Digitalisasi layanan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem basis data, aplikasi berbasis web yang dalam hal ini dapat ditemukan pada web [dpmptsp.jatengprov.go.id](http://dpmptsp.jatengprov.go.id), dan perangkat lunak khusus untuk mengelola dan menyediakan layanan secara lebih efisien.

Dengan pengadopsian teknologi sangat menunjang keefektifan dalam peningkatan kecepatan layanan di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Misalnya dalam hal pengajuan dokumen, pendaftaran, atau permohonan izin yang diproses secara otomatis dengan bantuan sistem komputer, maka dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan segala transaksi. Digitalisasi juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan dimana saja melalui website tersebut, guna membantu mengatasi keterbatasan

geografis dan waktu yang menjadi hambatan dalam pelayanan konvensional. Di samping itu juga, sistem digital dapat membantu meningkatkan akurasi data dan informasi, sehingga prinsip transparansi dapat diwujudkan juga dalam hal ini. Transparansi proses dapat ditingkatkan melalui pelacakan online, pemantauan status pengajuan, dan penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat atau pihak yang terkait.

**f. Adanya Sistem Helpdesk (Pusat Pengaduan) dan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)**

Keberadaan sistem Helpdesk dan SKM merupakan dua komponen yang saling melengkapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Sistem Helpdesk menjadi saluran komunikasi terbuka terhadap masyarakat yang memungkinkan respon cepat terhadap setiap permasalahan atau kebutuhan yang diungkapkan oleh masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengajukan pertanyaan, menyampaikan masukan, atau mengadukan permasalahan terkait pelayanan yang mereka terima.

Adapun sistem SKM dengan melakukan survei secara rutin digunakan untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang memerlukan perbaikan serta mengukur efektivitas dari setiap program yang telah diimplementasikan. SKM memberikan gambaran yang lebih holistik tentang keberhasilan pelayanan publik dan memberikan data empiris yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang berdasarkan bukti. Kombinasi antara sistem Helpdesk dan SKM menciptakan siklus umpan balik yang berkelanjutan antara DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dengan masyarakat untuk terus meningkatkan pelayanan publik. Proses ini memberikan masyarakat terhadap rasa keterlibatan dalam pembangunan dan perbaikan program pelayanan.

Berhubungan dengan layanan publik di DPMPTSP Jawa Tengah, terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dilakukanlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Informasi yang berhasil dikumpulkan menunjukkan bahwa pada bulan November 2023, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Jawa Tengah mencapai 95,2 (sangat baik). Dari segi pelayanannya sendiri, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) memberikan penghargaan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Jawa Tengah sebagai peringkat pertama dalam penghargaan Investment Award Tahun 2018. Hal ini tentunya menjadi bukti nyata bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Jawa Tengah memiliki kualitas yang baik untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

## **Kesimpulan**

Pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai perangkat negara harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk menyediakan layanan berkualitas yang menunjukkan transparansi pelayanan yang terbuka, sederhana, dan tersedia bagi semua pihak serta akuntabilitas yaitu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan persyaratan hukum yang berlaku. Penyelenggaran program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DPMPTSP Jawa Tengah sudah cukup maksimal dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat kita lihat dari hasil analisis yang menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan publik dinilai dari respon positif masyarakat dan implementasi pelayanan yang sesuai dengan regulasi yang berlaku. Proses pelayanan perizinan sudah dilakukan dengan memanfaatkan teknologi untuk memudahkan masyarakat seperti OSS RBA dan SIAP JATeng, dengan adanya pemanfaatan teknologi tersebut masyarakat menjadi lebih mudah untuk memahami proses dan prosedur perizinan.

Terdapat sejumlah faktor yang menjadi penghambat Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DPMPTSP Jawa Tengah diantaranya yaitu sumber daya manusia, infrastruktur kurang memadai, praktik korupsi dan nepotisme, dan perubahan kebijakan. Namun, DPMPTSP Jawa Tengah mampu mengatasi berbagai hambatan yang ada dengan upaya pengoptimalan pelayanan publik dengan cara penerapan SOP AP (Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan), Meminimalkan birokrasi yang berlebihan melalui penggunaan OSS RBA dan SIAP JATeng, melaksanakan kode etik dan budaya kerja, mengadakan pelatihan pegawai, digitalisasi layanan yang lebih cepat dan efisien, dan adanya sistem helpdesk (pusat pengaduan) dan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat). Informasi yang berhasil dikumpulkan menunjukkan bahwa pada bulan November 2023, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Jawa Tengah mencapai 95,2 (sangat baik). Dari

segi pelayanannya sendiri, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) memberikan penghargaan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah sebagai peringkat pertama dalam penghargaan Investment Award Tahun 2018. Hal ini tentunya menjadi bukti nyata bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Jawa Tengah memiliki kualitas yang sangat baik untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

## **Referensi**

- Agung, R. H. P. A., Sudaryat, & Suryamah, A. (2022). Pendaftaran Perizinan Melalui OSS RBA terhadap UMKM Ditinjau dari Teori Kepastian Hukum. *Jurnal Mercatoria*, 15(2), 160–166.
- Handayani, S. (2011). Upaya Pemerintah Sumatera Selatan Menarik Investor Asing Dalam Kegiatan Penanaman Modal. *Jurnal Dinamika Hukum*, 11(1).
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Russel Sage Foundation.
- Lauma, Rahmat Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, & Irwansyah. (2018). E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37.
- Saggaf, S., & Akib, H. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (P. Rapanna (ed.); 1st ed.). CV Sah Media.
- Sirait, B. C. (2018). Memotret E-Procurement dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Journal of Governance*, 3(1).
- Tajuddin, A., Jusriadi, E., & Maklassa, D. (2023). Pengaruh Dimensi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Program Kartu Identitas Anak ( KIA ) di Dukcapil Kota Makassar. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(2), 354–360.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. CV Budi Utama.
- Yani, T. E., & Agung, M. (2023). Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pt . Pelabuhan Indonesia II ( Persero ) Cabang Panjang ). *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1, 769.