

Akselerasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu

Joseph Franky Leto Bere¹, Fransiskus Atok², Graceana Elma Mau Buti³.

^{1,3}Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fajar Timur

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor

berefranky7@gmail.com.

Abstrak: Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan akselerasi pelayanan publik pada Layanan Terpadu dan Penanaman Modal Satu Pintu, dengan menganalisis faktor pendukung dan penghambat serta merumuskan model pelayanan publik berbasis digital. Fokus penelitian adalah mengumpulkan dan mengeksplorasi data yang akurat, terkini, dan komprehensif menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan (tren) peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Belu.

Kata Kunci: *Layanan, Publik, digital*

Abstract: The research objective is to describe the acceleration of public services at the One-Stop Integrated Services and Investment Service, by analyzing supporting and inhibiting factors and formulating a digital-based public service model. The research focus is collecting and exploring accurate, current and comprehensive data using interview, observation and documentation techniques. The research results show that there is a tendency (trend) to increase the performance of public service delivery in Belu Regency.

Key Words: *Services, Public, digital*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kebutuhan yang sifatnya mendasar bagi semua kalangan masyarakat oleh karena itu aparatur sipil negara (ASN) harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada publik mengingat kebutuhan mereka yang sangat kompleks antara satu dengan yang lainnya. Pelayanan di bidang pemerintahan sangat besar peranannya terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. (Hendrawan et al., 2020) Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan arti pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dikerjakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa atau kebutuhan pelayanan administratif. (Maulani, 2024)

Selain dari hal tersebut di atas, menurut (Hayat 2018), dalam pelayanan publik ada asas yang harus dipenuhi untuk mendukung kinerja yang baik, dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, yaitu setiap pelayanan publik harus disertai dengan kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan kemudahan, dan keterjangkauan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi: (a) transparansi, (b) Akuntabilitas, (c) Kondisional, (d) Partisipatif, dan (e) Kesamaan Hak. Selain dari asas pelayanan publik seperti yang dikemukakan di atas, ada pula yang disebut dengan standar pelayanan publik, yaitu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurangnya meliputi: (a) Prosedur Pelayanan, (b) Waktu Penyelesaian, (c) Biaya Pelayanan, (d) Produk Pelayanan, (e) Sarana dan Prasarana, (f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. (M. Yamin,



2021) reformasi pemerintahan dilakukan, maka pada dasarnya reformasi tersebut mampu mencapai tujuan-tujuan ekonomi dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disadari bahwa pemerintahan tidak hanya sekedar mencapai tujuan efisiensi, tetapi juga terkait dengan hubungan akuntabilitas antara negara dengan warga/ masyarakatnya. Selanjutnya, Widanti (2020) mengemukakan bahwa paling tidak terdapat empat prinsip dasar yang termuat dalam sebuah charter yaitu kualitas, pilihan, standar, dan nilai, namun dalam perkembangannya mengalami penambahan.

Prinsip dasar yang termaktub didalam citizen charter pada dasarnya memuat adanya pengakuan hak-hak publik atas pelayanan yang harus diterima, karena mereka telah membayar atau melaksanakan kewajibannya melalui pajak, baik langsung maupun tidak langsung. Karena itu, keseluruhan layanan yang diberikan harus dalam keadaan berkualitas tinggi, responsif terhadap kebutuhan warga, serta tersedia dengan biaya yang rasional. Lebih lanjut prinsip dasar tersebut mencakup: a) Terdapat standar yang jelas, artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan; b) Informasinya jelas dan terbuka, artinya isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana, misalnya; mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab/ petugasnya; c) Terdapat kesamaan, artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna; d) Tidak memihak, artinya dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membedakan, e) Kontinyu, artinya pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten, f. Teratur, artinya mekanisme pelaksanaan pelayanan diberikan runut dan jelas, g) Pilihan, artinya pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (*contracting out*); dan h) Konsultasi, artinya konsultasi dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan, standar yang diterapkan dalam pelayanan publik. (Ramadhan, 2024).

Salah satu permasalahan yang memerlukan perbaikan adalah kurangnya kualitas pelayanan publik. Upaya perbaikan ini melibatkan langkah - langkah seperti meningkatkan transparansi dan menyederhanakan prosedur, menetapkan tarif yang jelas dan terjangkau bagi masyarakat, meningkatkan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan, menyediakan fasilitas tempat pengaduan dan keluhan masyarakat, serta mengimplementasikan sistem pengawasan yang efektif terhadap pelaksanaan prosedur (Sutedi, 2015:3) Meskipun masyarakat mengharapkan peningkatan dalam kualitas pelayanan publik, realitanya belum mengalami perubahan yang berarti. Kualitas pelayanan pada dasarnya mencakup pelayanan terbaik, yang mencerminkan sikap dan cara para pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat dengan cara yang memuaskan. Seperti yang dijelaskan oleh Triguno (1997:78), pelayanan terbaik adalah saat pelayanan dilakukan dengan cepat, sopan, ramah, membantu, profesional, dan memuaskan. Sayangnya, kondisi di lapangan sering kali tidak mencerminkan standar ini ketika masyarakat mengurus kebutuhan mereka. (Miranda et al., 2024) Ketersediaan digitalisasi pelayanan merupakan pilar penting dalam transformasi layanan publik dan sektor privat di era modern, menandai pergeseran paradigma yang signifikan dari cara tradisional dalam menyediakan akses dan efisiensi kepada masyarakat dan konsumen. Digitalisasi membawa kemudahan akses layanan yang tidak terbatas oleh waktu dan lokasi, memungkinkan individu untuk memperoleh informasi, melakukan transaksi, dan berinteraksi dengan penyedia layanan dengan cepat dan aman melalui perangkat digital mereka. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna dengan mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses layanan, tetapi juga membantu dalam mengoptimalkan sumber daya dan mengurangi biaya operasional (- et al., 2020). Lebih jauh, digitalisasi layanan memungkinkan pengumpulan data yang besar dan analitik yang dapat

digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, kebijakan, dan pengambilan keputusan berdasarkan insight yang didapat dari data tersebut (Rengifurwarin, 2019).

Dalam konteks globalisasi dan persaingan yang ketat, ketersediaan digitalisasi pelayanan bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga sebagai strategi penting untuk inovasi, pertumbuhan ekonomi, dan inklusi sosial, menunjukkan betapa pentingnya transformasi digital dalam membangun masyarakat yang lebih terhubung, efisien, dan inklusif. (Daaris & Imam, 2024)

Dalam konstelasi ini Pemerintah Kabupaten Belu berupaya maksimal mengakselerasi pelayanan kepada masyarakat melalui pengoperasian Plaza Pelayanan Publik, Timor Barat, Kabupaten Belu dengan rujukan utama Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hal ini mengartikan bahwa seluruh perizinan dan non perizinan di Kabupaten diselenggarakan secara terpadu dibawah satu atap. Kondisi ini memudahkan masyarakat Kabupaten Belu untuk mengurus segala bentuk perizinan dengan biaya murah, cepat dan tepat waktu sesuai Standar Operasi Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan. Sekalipun dalam tahap awal pelaksanaannya masih ditemukan berbagai keterbatasan - keterbatasan sumber daya serta kendala fisik terbatasnya ruang kerja, namun komitmen terus diarahkan kepada mengembangkan kolaborasi dan kerjasama dalam berbagai aspek, berpusat kelembagaan pemerintah multi sektor satu atap di tingkat Kabupaten Belu. Dengan demikian tujuan daripada penelitian ini ialah mendeskripsikan akselerasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan menganalisis faktor pendukung dan penghambat serta merumuskan model pelayanan publik berbasis digital, dari situ maka pertanyaan penelitian ialah bagaimana akselerasi pelayanan publik berbasis digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Belu

Metode Penelitian

Metode disini digunakan kualitatif dimana data dikumpulkan kemudian dianalisis tiga teknik pengumpulan yang dilakukan untuk memperoleh data yang akurat, aktual dan komprehensif sesuai dengan permasalahan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pelaksanaan ketiga teknik pengumpulan data ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- (1) Wawancara mendalam (indepth interview) sebagai metode penelitian, wawancara ini dipersiapkan dan direncanakan secara mantap. Proses interkasi terjadi antara peneliti dan wawancara mendalam yang biasa terjadi antara peneliti dan informan pada satu waktu yang telah disepakati sebelumnya.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu, Vincentia J. S. Koy, S.Pd. MPH di ruang kerjanya Menurut pernyataannya : “Pelayanan yang berhubungan dengan pemberian izin dilayani dengan cepat sesuai dengan S.O.P Secara teknis pelaku usaha harus melengkapi persyaratan - persyaratan guna memperoleh izin tersebut. Dengan sumber daya aparatur dinas yang ada dioptimalkan dengan belajar sendiri secara otodidak tahapan - tahapan, hingga melakukan survei lapangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.” Analisis bahwasanya pemanfaatan teknologi dalam mempercepat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu telah dilakukan sebagai bentuk komitmen Pemda dalam melayani masyarakat dengan cepat di Wilayah Perbatasan Negara RI dan TLS.

- (2) Observasi situasi dan fenomena di lokasi penelitian
Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di lapangan untuk memperoleh gambaran perilaku dan aktivitas individu di lokasi penelitian.

- (3) Proses dokumentasi data yang dibutuhkan Metode dokumentasi ini dilakukan melalui proses pengumpulan data dan informasi yang bersumber dari bahan tertulis, catatan suatu peristiwa atau record yang diperoleh pada saat melakukan penelitian. Selain melakukan studi dokumentasi, peneliti juga melakukan penelusuran data sekunder dan informasi dari laporan hasil penelitian pihak lain dan media informasi baik cetak (nasional dan lokal) maupun media informasi online terutama melalui website resmi yang dimiliki Pemerintah Daerah Kabupaten Belu. Dokumen Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Terpadu Satu Pintu Di Mall Pelayanan Publik Timor Atambua, Kabupaten Belu Periode I Januari - Juni Tahun 2024. Serta Website : DPMPTSP.belukab.go.id

Hasil dan Pembahasan

Rasyid (2000: 59) menyatakan bahwa tugas-tugas pokok Pemerintah dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Oleh Ndraha (2001: 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi dua macam fungsi, yaitu sebagai berikut : *Pertama*, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*serving*), sebagai *provider* jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. *Kedua*, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan. (Mario Florianus, 2022) Untuk membandingkan index kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Periode I januari - Juni 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu. Analisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik menunjukan terdapat beberapa kelemahan diantaranya ialah kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapatkan nilai rendah. Adapun kondisi permasalahan atau kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut pertama, penambahan komputer di loket Mal Pelayanan Publik belum dapat dilakukan karena kemampuan keuangan daerah yang

belum memadai. Kedua, tingkat kualitas jaringan yang sering mengalami gangguan. Ketiga, sosialisasi syarat - syarat izin belum dilakukan karena kemampuan keuangan daerah yang terbatas. Sedangkan faktor pendukung meliputi prosedur pelayanan. Sedangkan tiga unsur layanan yakni penanganan pengaduan, kesesuaian pelayanan, serta perilaku petugas mendapatkan nilai tertinggi.

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas publik maupun pengambilan kebijakan. Dari hasil analisis, dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan skala prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 juni 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi layanan perizinan dan non perizinan			√	√	Bidang Pelayanan Perizinan
		Evaluasi menyeluruh terhadap alur proses pelayanan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan					Bidang pengaduan
		Investasi peningkatan teknologi dan system informasi yang mendukung proses pelayanan					Bidang Promosi
2	Kesesuaian Persyaratan	Melakukan analisis terhadap kebutuhan dan ekspektasi pelanggan melalui survey lanjutan	√	√			Bidang Pelayanan Perizinan
		Melakukan Focus Discussion Group (FGD)			√	√	Bidang Pelayanan Perizinan
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan mengidentifikasi bagian-bagian yang kompleks berpotensi membingungkan masyarakat				√	Kadis Bidang Pelayanan Perizinan
		Menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat					Bidang promosi

Kesimpulan

Kuatnya political will Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga Tahun 2024 melalui Mal Pelayanan Publik Timor Atambua, Kabupten Belu; Kesanggupan upaya pemerintah mengatasi keterbatasan - keterbatasan atau kendala fisik dan sosial yang ada sehingga memberi akses kepada masyarakat Belu dan sekitarnya untuk menggunakan sarana - sarana yang disiapkan. Model yang digunakan ialah Model Integrasi Sistem Terpadu Berkelanjutan bagi Masyarakat Belu sebagai Kabupaten Perbatasan RI-RDTL.

Daftar Pustaka

- Daaris, Y. Y., & Imam, S. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2), 245–255. <http://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i2.367>
- Hendrawan, Rakhmat, & Nara, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 162–175. <https://jurnal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/3504/2780>
- M. Yamin. (2021). stialana_jurnal,+jurnal+APN+Vol.+3+No.+1+Maret+2021_7. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 3(1), 69–84.

- Mario Florianus, S. T. (2022). Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Visioner*, 14, 221–231.
- Maulani, W. (2024). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(3), 172–183. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/2/E011181322_skripsi_06-07-2022 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/2/E011181322_skripsi_06-07-2022%201-2.pdf)
- Miranda, M., Silitonga, A., & Revida, E. (2024). *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar*. 5, 1–12. <https://doi.org/10.47753/pjap.v5i1.99>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Dokumen Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Terpadu Satu Pintu Di Mall Pelayanan Publik Timor Atambua, Kabupaten Belu Periode I Januari - Juni Tahun 2024