

IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN PINTAS (PELAYANAN INTEGRASI PTSP-PATEN) DI KECAMATAN HANAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP KABUPATEN SERUYAN

Satriadi Tanjung

NPP. 30.0938

Asdaf Kabupaten Seruyan, Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : arditanjung254@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : The lack or uneven availability of infrastructure as the main support for the implementation of PATEN in each sub-district, be it human resources, rooms, mobile devices, electronic devices, and the internet network which is sometimes unstable to some extent affects the optimal application of the PINTAS innovation . This obstacle is also an obstacle to innovation being implemented as a whole or globally in all areas of Seruyan Regency **Purpose:** This research is expected to provide knowledge and information about public service innovation, in this case, public service innovation at the Investment and One-Stop Services Office. Then it can provide an assessment in the implementation of PINTAS service innovations in Hanau District which was proclaimed by the Investment and One-Stop Services Office of Seruyan Regency. **Method:** This research was conducted using a descriptive qualitative research method where the researcher will describe the real situation during the research, by collecting data and then describing it into analysis, and an inductive approach to be able to answer the existing problem formulations. **Results/Finding :** The findings obtained by researchers are that there are still several inhibiting factors in the implementation of PINTAS service innovations in Hanau District, Seruyan Regency as well as supporting factors for the implementation of PINTAS services and also the efforts made in overcoming the inhibiting factors **Conclusion :** Based on the results of the analysis using Implementation theory According to George C. Edward III The implementation of the PINTAS service innovation at PATEN in Hanau District has not run optimally because there are still several obstacles that hinder the process of running the PINTAS service **Keywords :** Implementation, PINTAS, Licensing

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Masih minimnya atau belum meratanya ketersediaan sarana prasaranan sebagai penunjang utama penyelenggaraan PATEN di tiap kecamatan baik itu sumberdaya manusia, ruangan, mobiler, perangkat elektronik, serta jaringan internet yang kadang tidak stabil sedikit banyak mempengaruhi optimalnya penerapan inovasi PINTAS. Kendala ini juga menjadi penghambat inovasi bisa diterapkan secara menyeluruh atau global di semua daerah Kabupaten Seruyan. **Tujuan :** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai inovasi pelayanan publik dalam hal ini adalah inovasi pelayanan publik yang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian dapat memberikan penilaian dalam pelaksanaan inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan. **Metode :** Penelitian ini dilakukan menggunakan

metode penelitian kualitatif deskriptif dimana peneliti akan mendeskripsikan keadaan yang real selama penelitian, melalui cara pengumpulan data kemudian mendeskripsikan kedalam analisis, dan pendekatan induktif untuk dapat menjawab rumusan masalah yang ada. **Hasil/Temuan** : Temuan yang didapatkan oleh peneliti yakni masih adanya beberapa faktor penghambat dalam implementasi inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau Kabupaten Seruyan serta Faktor pendukung implementasi layanan PINTAS dan juga upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat **Kesimpulan** : Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori Implementasi Menurut George C. Edward III Implementasi inovasi layanan PINTAS di PATEN Kecamatan Hanau belum berjalan dengan optimal di karenakan masih adanya beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam proses berjalannya layanan PINTAS **Kata Kunci** : Implentasi, PINTAS, Perizinan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan hak asasi manusia baik posisinya sebagai individu maupun dalam kedudukannya sebagai anggota komunitas masyarakat yang meliputi berbagai bidang baik itu politik, ekonomi, sosial, dan budaya demi terciptanya kesejahteraan hidup. Pemenuhan kebutuhan hak asasi manusia menjadi tanggung jawab Pemerintahan Indonesia sebagaimana tertulis didalam alenia keempat dari Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang secara garis besar intinya adalah Pemerintah Negara Indonesia bertanggung jawab untuk melindungi, mencerdaskan, dan mensejahterakan segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan merupakan salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik. Didalam Peraturan Bupati Seruyan Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan memiliki fungsi memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di bidang Perizinan dan Non Perizinan dengan pedoman Pelayanan SIP (Seruyan, Inovatif dan Profesional) Masyarakat PAS (Puas, aman Berusaha dan Sejahtera) sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas dan professional.

Dalam meningkatkan terselenggaranya pelayanan publik dan pemerataan bagi seluruh masyarakat yang ada pada Kabupaten Seruyan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan melakukan beberapa inovasi yang dapat meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal memberikan perizinan berusaha dan non berusaha. Inovasi telah menjadi solusi terbaik untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilihat sebagai langkah untuk merubah paradigma pelayanan publik yang selama ini berjalan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Inovasi yang diciptakan pun harus mempunyai keunggulan tersendiri, mempermudah masyarakat, sekaligus memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang mengakses pelayanan tersebut. Penerapan inovasi secara terus menerus dan berkesinambungan akan memberikan semangat baru dalam proses penyelenggaraan pemerintah, terutama dalam pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan masih terbelang belum sepenuhnya optimal semenjak di

terapkannya Aplikasi OSS RBA dalam pengurusan perizinan dan non perizinan, masih banyak masyarakat yang langsung datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan yang padahal masyarakat bisa langsung mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan melalui dua aplikasi tersebut. Masih banyaknya pemohon yang datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan dalam mengurus segala bentuk perizinan. Pemohon yang akan mengurus perizinan pun terkadang masih terhambat oleh faktor masyarakat yang datang ke DPMPTSP dengan membawa dokumen yang kurang lengkap untuk memenuhi persyaratan perizinan. Masyarakat atau pemohon setidaknya datang 2 sampai 3 kali dalam mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan. Lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan yang berada di pusat kota, tak jarang membuat masyarakat yang tinggal di Desa merasa enggan untuk mengurus perizinan lantaran lokasi yang cukup jauh dan tidak jarang dapat diselesaikan dalam satu kali waktu.

Pemerataan dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan merupakan keharusan walaupun tantangannya tidak mudah mengingat infrastruktur jalan, sarana prasarana terutama jaringan internet di sejumlah kecamatan belum sepenuhnya merata. Secara geografis wilayah Kabupaten Seruyan memanjang mengikuti aliran sungainya mencapai 350 kilo meter mulai dari hulu DAS Seruyan menuju hilir yang bermuara di laut Jawa dengan luas wilayah kabupaten $\pm 16.404 \text{ Km}^2$ yaitu 11,6 % dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Tengah. Kabupaten Seruyan secara administratif terdiri dari 97 desa dan 3 kelurahan yang tersebar di 10 kecamatan. Sementara pusat pemerintahan kabupaten berada di Kuala Pembuang dan terletak di bagian hilir Sungai Seruyan, ini menyebabkan rata-rata jarak tempuh dari ibukota kecamatan menuju ibukota kabupaten cukup jauh, sekitar 281,4 km. Keadaan ini menjadi persoalan bagi mayoritas masyarakat terutama berdomisili di 8 kecamatan yang jauh dari ibukota. Bukan hanya soal waktu, tenaga dan banyaknya biaya yang dikeluarkan akibat terlampau jauh, tetapi betapa besarnya perjuangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik menunjukkan adanya kesenjangan.

Melihat permasalahan pelayanan di DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Seruyan, mencoba untuk memudahkan masyarakat dengan membuat sebuah terobosan atau inovasi. Terobosan atau inovasi yang dibuat oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Seruyan adalah dengan Inovasi PINTAS. Pelayanan Integrasi PTSP-PATEN (PINTAS) merupakan upaya desentralisasi pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga tidak lagi berpusat di ibukota kabupaten dengan menjadikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai beranda atau *front office* PTSP di daerah. Keadaan ini menjadi persoalan bagi mayoritas masyarakat terutama berdomisili di 8 kecamatan yang jauh dari ibukota. Hadirnya PINTAS di tengah-tengah masyarakat diharapkan memberikan dampak signifikan memangkas jarak, waktu dan meminimalisir pengeluaran sehingga rasa keadilan dalam mendapatkan pelayanan publik terpenuhi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)

Inovasi yang tergolong baru pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan sehingga dalam pelaksanaannya sehingga terdapat beberapa permasalahan yang menghambat dalam layanan PINTAS. Masih minimnya atau belum meratanya ketersediaan sarana prasarana sebagai penunjang utama penyelenggaraan PATEN di tiap kecamatan baik itu sumberdaya manusia, ruangan, mobiler, perangkat elektronik, serta jaringan internet yang kadang tidak stabil sedikit banyak mempengaruhi optimalnya penerapan inovasi

PINTAS. Kendala ini juga menjadi penghambat inovasi bisa diterapkan secara menyeluruh atau global di semua daerah Kabupaten Seruyan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau dalam meningkatkan layanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Penelitian oleh Nisa Tami Saputri 2021 yang berjudul Implementasi layanan inovasi Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) dalam meningkatkan pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan untuk Mengetahui dan menganalisis pemanfaatan layanan AJIB dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian ini yaitu Penerapan layanan inovasi Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) sudah diupayakan secara maksimal namun, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan memahami pembuatan perizinan melalui layanan AJIB. Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mutia Rahma 2022 dengan Judul penelitian Inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Mengetahui inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau dan untuk mengetahui apa saja faktor yang menghambat proses pelaksanaan inovasi perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau. Dimana, hasil penelitian tersebut adalah Inovasi Pelayanan yang di berikan sudah berjalan dengan baik yang di dukung oleh APBN dan APBD Pemerintah. Namun masih ada beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi di DPMPTSP Riau. Penelitian yang dilakukan oleh Elly Candra Azizah 2017 selanjutnya ini berjudul Implementasi pelayanan publik pemerintah daerah (studi tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Gondanglegi kabupaten Malang). Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui penyelenggaraan PATEN dan mengetahui kendala dalam penyelenggaraan PATEN. Hasil dari penelitian tersebut Bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang telah dilakukan dengan baik oleh aparaturnya. Upaya sosialisasi dilakukan oleh aparat kecamatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik dan kendala dalam PATEN yaitu, adanya jumlah SDM yang tidak sesuai dengan sistem pelayanan yang diberikan.

1.4 Pertanyaan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana perbedaannya adalah;

1. Penelitian Nisa Tami Saputri (2022), bahwa persamaan dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang inovasi layanan publik, menggunakan metode pendekatan kualitatif namun inovasi yang dilakukan pada tahun 2022 terfokus pada inovasi pelayanan AJIB yang ada pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.
2. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mutia Rahma (2022), yakni terletak pada inovasi layanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi.
3. Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Elly Candra Azizah (2017) yakni lokasi penelitian pada pelayanan publik di PATEN Kecamatan, metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif dan perbedaan pada penelitian tersebut hanya terfokus pada pelayanan di PATEN Kecamatan.

1.5 Tujuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai inovasi pelayanan publik dalam hal ini adalah inovasi pelayanan publik yang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian dapat memberikan penilaian dalam pelaksanaan inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

II. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan untuk mendeskripsikan keadaan yang real selama penelitian, melalui cara pengumpulan data kemudian mendefinisikannya kedalam analisis dan merumuskan masalah yang didapat di lokasi. Penelitian kali ini tergolong kedalam penelitian deskriptif yang memiliki tujuan untuk menyuguhkan rincian gambaran secara mendetail dari keadaan lingkungan sosialnya dan tidak hanya tentang pengumpulan dan penyusunan data saja, tetapi menguraikan dan memahami tentang arti data tersebut menjadi sebuah tulisan dan kesimpulan dalam berpikir logis, praktis dan teoritis. Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan pendekatan induktif dengan maksud memberikan alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan khusus untuk menyusun suatu argumentasi yang sifatnya umum. Dapat disimpulkan bahwa, penelitian kali ini tergolong kedalam penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang berguna untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Dengan metode ini, peneliti melakukan penelitian mengenai implementasi inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau dalam meningkatkan layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi layanan PINTAS merupakan inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Seruyan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan hak layanan publik khususnya dalam pengurusan perizinan. Untuk mengetahui sejauhmana implementasi inovasi layanan PINTAS ini di perlukan adanya beberapa dimensi/indikator dalam penelitian. Adapun dimensi menurut teori Implementasi George C. Edward III antara lain : 1) Komunikasi 2) Sumber Daya 3) Sikap Pelaksana 4) Struktur Birokasi.

Implementasi inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau oleh peneliti menggunakan teknik wawancara dengan mewawancarai sejumlah informan yang dianggap memiliki keterkaitan dengan judul penelitian ini dengan pedoman wawancara mengacu pada indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Informan yang berkaitan dengan penelitian ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Seruyan, Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Seruyan, Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Seruyan, Camat Hanau, Sekretaris Camat Hanau, Kasi Pelayanan Kecamatan Hanau, Petugas PATEN Kecamatan Hanau serta Masyarakat. Selain teknik wawancara, untuk melengkapi data dan membantu peneliti dalam menganalisis penelitian, peneliti menggunakan dua teknik lainnya yaitu teknik observasi dan dokumentasi.

3.1 Komunikasi

Keberadaan komunikasi sangat bermanfaat baik dalam lingkup internal ataupun eksternal dari suatu organisasi. Komunikasi digunakan agar tercipta suatu keharmonisan dan koordinasi yang baik antar aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Kecamatan Hanau. Komunikasi yang baik dapat terukur apabila pesan dan informasi yang diutarakan dapat tersampaikan kepada pihak lain.

a. Implementator Dan Kelompok Sasaran

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, Agung Setiawan pada Senin 9 Januari 2023 Pukul 09.00 WIB bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, beliau mengatakan bahwa : “Aspek penyelenggara adalah PATEN yang terjangkau dengan jaringan internet karena pelayanan perizinan ini berbasis online menggunakan aplikasi OSS yang langsung dari pemerintah pusat. Sasaran pemohon adalah seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan baik berusaha maupun non berusaha sehingga tidak terbatas, sekalipun kewenangan ini menjadi pemerintah kabupaten yang dalam hal ini adalah DPMPTSP itu nanti akan tetap proses pelayanannya melalui PINTAS di PATEN Kecamatan.” Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada kedua informan tersebut bahwa implementator layanan PINTAS adalah PATEN yang ada di Kecamatan dan sasarannya adalah seluruh masyarakat Kabupaten Seruyan yang membutuhkan pelayanan perizinan. Hadirnya PINTAS juga sebagai upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan.

b. Bentuk Sosialisasi Layanan

Komunikasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Petugas layanan PINTAS mendatangi masyarakat merupakan salah satu contoh komunikasi secara langsung. Adapun komunikasi secara tidak langsung yaitu dengan mensosialisasikan keberadaan layanan PINTAS melalui sosial media, brosur dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan oleh peneliti bahwasanya masih adanya masyarakat yang belum mengetahui akan adanya inovasi layanan PINTAS di PATEN Kecamatan, mereka masih ada yang terbiasa akan mendatangi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan yang ada di ibukota Kabupaten, hal ini terjadi karena masih belum adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai adanya inovasi layanan PINTAS di PATEN Kecamatan dalam memberikan layanan perizinan dan nonperizinan.

3.2 Sumber Daya

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari implementasi inovasi layanan PINTAS salah satunya yaitu sumber daya. Dalam hal ini sumber daya yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan yaitu staff yang berkompeten, informasi terkini, wewenang, fasilitas yang memadai.

a. Staff Yang Berkompeten

Jumlah Petugas layanan PINTAS yang ada di PATEN Kecamatan Hanau hanya berjumlah 1 orang yang bisa memberikan layanan perizinan kepada masyarakat berbasis online menggunakan OSS Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara oleh Hanapiyah selaku Kasi Pelayanan Sosial yang ada di Kecamatan Hanau pada Jum'at 13 Januari 2023 bertempat di kantor Kecamatan Hanau beliau mengatakan : “Kami di PATEN Kecamatan Hanau ini memiliki sebanyak 10 orang yang bertugas memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat, akan tetapi petugas yang menangani layanan PINTAS dan melakukan penginputan data ke aplikasi OSS hanya ada 1 orang dan untuk petugas yang lain hanya menerima berkas

secara secara fisik.” Berdasarkan fenomena yang di temukan peneliti di lapangan bahwasanya jumlah staff yang menjadi petugas dari layanan PINTAS ini harus di tambah sehingga dalam Implementasi inovsi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau dapat berjalan dengan optimal, mendapatkan kepuasan dari masyarakat dan meningkatkan pelayanan perizinan melalui inovasi PINTAS.

b. Informasi Terkini

Dalam pelaksanaan inovasi layanan PINTAS, Petugas PINTAS yang melayani masyarakat berkesempatan untuk mendapatkan informasi terkini. Petugas memerlukan informasi terkait dengan tata cara dan persyaratan jika terjadi perubahan. Sehingga petugas PINTAS akan mengetahui dan mempelajari segala yang terkait dengan layanan PINTAS. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Eddi Fatahillah sebagai Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Kabupaten Seruyan. Berdasarkan hasil wawancara pada Selasa 10 Januari 2023 bertempat di ruangan Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, beliau mengatakan: “Pemberian Informasi mengenai layanan PINTAS rutin kita lakukan pada kegiatan bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan layanan PINTAS sehingga apabila petugas layanan PINTAS mengalami kesulitan dalam memberikan layanan kepada masyarakat bisa berdiskusi kepada kami agar pelayanan kepada masyarakat tidak keliru dan dapat di pahami masyarakat.” Keterangan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi terkait prosedur pelayanan perizinan melalui layanan PINTAS kepada petugas layanan PINTAS sudah di lakukan sehingga petugas PINTAS dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang terbaru ditetapkan.

c. Wewenang

Pejabat pemerintahan atau badan yang memiliki hak dalam mengambil keputusan untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan dengan Agung Setiawan selaku Kepala Dinas dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU Kabupaten Seruyan pada Senin 9 Januari 2023 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan Beliau mengatakan “Yang saya lakukan dalam memberikan kewenangan kepada jajaran di bawah saya sudah sesuai dengan tupoksi secara maksimal tanpa adanya kesalahan dalam melaksanakan tugas sehingga apa yang menjadi tujuan dapat tercapai ” Hasil wawancara dengan Igin selaku camat Hanau pada Jum’at 13 Januari 2023 bertempat di Kantor Kecamatan Hanau beliau mengatakan “Pegawai kecamatan yang sudah memiliki kewenangan masing-masing terkait pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan melalui layanan PINTAS sehingga setiap komponen paham akan tugas yang di berikan pada bagiaannya masing-masing.” Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan dapat dikatakan wewenang yang telah di berikan kepada setiap komponen layanan PINTAS sudah berjalan dengan baik.

d. Fasilitas Yang Memadai

Sumberdaya fasilitas merupakan unsur penunjang keberhasilan dari sebuah inovasi. Semakin lengkap dan memadai suatu fasilitas pada sebuah instansi atau kantor makan semakin berjalan dengan baik. Hasil Observasi dari peneliti pada PATEN Kecamatan Hanau, sarana dan prasarana yang di dibutuhkan dalam implementasi layanan PINTAS sudah cukup dan memadai. Hal tersebut di ungkapkan oleh Kasi pelayanan kecamatan Hanau pada Kamis 12 Januari 2023 di ruangan PATEN Kecamatan Hanau, beliau mengatakan “Dalam memberikan layanan PINTAS kepada masyarakat PATEN Kecamatan Hanau memiliki 1 orang operator, 2 Unit Komputer, 1 Unit Printer dan jaringan internet yang memadai” Selanjutnya peneliti menilai untuk sarana dan prasana yang dimiliki oleh PATEN Kecamatan Hanau sudah mencukupi

namun dari segi jumlah dan kualitas agar dapat di tingkatkan. Beberapa sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan agar dapat diperbaiki agar dalam memberikan pelayanan berjalan secara maksimal dan kotak saran dalam mendukung pengaduan masyarakat berjalan dengan baik dan terciptanya kepuasan oleh masyarakat.

3.3 Sikap Pelaksana

a. Efek Disposisi

Setiap pelaksana tugas yang dalam hal ini PATEN Kecamatan harus menaati aturan yang telah ditetapkan. Selain mengetahui tugas dan memiliki kemampuan, seorang petugas layanan PINTAS harus memiliki kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan kewajibannya. Hal tersebut disampaikan Igin selaku Camat Hanau pada Jum'at 13 Januari 2023 yang mengatakan bahwa "Sejak di terapkannya mulai tahun 2020 sejauh ini pelayanan yang di jalankan oleh petugas PINTAS kepada masyarakat sudah cukup baik dan masyarakat menyambut baik adanya layanan PINTAS".

b. Pelayanan Yang Diberikan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hanapiah Kasi Pelayanan Kecamatan Hanau pada Kamis 12 Januari 2023 bertempat di kantor Kecamatan Hanau beliau mengatakan bahwa : "Sejauh ini pihak PATEN yang menjadi pihak pelaksana dalam memberikan layanan PINTAS kepada masyarakat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan dan masyarakat yang melaksanakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan". Hal yang sama ketika peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pemohon menggunakan layanan PINTAS pada Senin 16 Januari 2023 bertempat di ruangan PATEN , beliau mengatakan "Pelayanan yang di berikan oleh petugas PATEN dalam memberikan layanan kepada kami sudah cukup baik, ketika saya kebingungan dalam mengurus persyaratan perizinan mereka memberitahu persyaratan yang di butuhkan sehingga membantu kami dalam pengurusan perizinan" Sesuai dengan kenyataan di lapangan berdasarkan pengamatan peneliti bahwa petugas layanan PINTAS yang ada di PATEN Kecamatan sudah melakukan dengan baik dan memiliki kemauan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.4 Struktur Birokrasi

Penerapan inovasi layanan PINTAS akan mendapati hasil yang maksimal jika adanya keefektifan dalam struktur organisasi. Terdapat beberapa aspek yang berkaitan dengan struktur birokrasi di antaranya tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) dan struktur birokrasi yang terhubung antara pimpinan dan bawahan.

a. SOP Yang Mudah Dipahami

Eddi Fathallah selaku Kepala Bidang pengaduan Kebijakan dan Pelayanan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan berdasarkan hasil wawancara pada Selasa 10 Januari 2023 beliau mengatakan bahwa : "Standar Operasional Prosedur(SOP) yang di buat oleh pihak PTSP sudah di upayakan sedemikian rupa agar dalam penerapannya pihak petugas PINTAS dapat termudahkan dalam pelaksanaannya dan masing-masing pihak yang berkaitan mengetahui tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur yang berlaku". Terkait dengan persyaratan dan mekanisme peneliti melakukan wawancara dengan Hanafiah selaku Kasi pelayanan Kecamatan Hanau pada Kamis 12 Januari 2023 bertempat di Kantor Kecamatan Hanau beliau mengatakana bahwa : "Penerapan inovasi layanan PINTAS memiliki persyaratan dan mekanisme yang sederhana sehingga di harapkan masyarakat tidak merasa kesulitan dalam pembuatan perizinan dan non perizinan" Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi layanan PINTAS

sudah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di buat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dan petugas PATEN yang menjadi pelaksana di PATEN Kecamatan dapat memahami SOP yang di buat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Struktur Birokrasi Dalam Melihat Rentan Kendali Antara Pimpinan Dan Bawahan “Dalam pelaksanaannya inovasi layanan PINTAS yang memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan tidak berjalannya sendiri” Hal tersebut di nyatakan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan pada pelayanan PINTAS. Didi Dharmadi selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan memeberikan pernyataan bahwa pada Rabu 11 Januari 2023 beliau menyatakan bahwa “Implementator dalam layanan PINTAS di antaranya Pejabat terkait, Petugas PATEN saling berkolaborasi untuk mendukung jalannya inovasi PINTAS sehingga tujuan dari layanan PINTAS yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin di capai. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa dalam pelaksanaan layanan PINTAS terdapat keterkaitan antara petugas pelaksana, pejabat dan instansi lain. Koordinasi dengan pihak ketiga juga dapat ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya. Petugas PINTAS wajib melaporkan hasil pelayanan yang di lakukannya terhadap DPMPTSP dan instansi terkait, dengan melakukan koordinasi yang efektif dan efisien.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Implementasi Inovasi Layanan PINTAS di Kecamatan Hanau Dalam Implementasi sebuah inovasi pasti adanya penghambat dan pendukung yang tentunya akan menghambat dan melancarkan inovasi tersebut berikut beberapa penghambat dan pendukung inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau dalam meningkatkan layanan public pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan.

Faktor Penghambat

Beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau berdasarkan hasil wawancara dengan Agung Setiawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan pada Senin 16 Januari 2023, bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan beliau mengatakan :

“Bahwa dalam pelaksanaan inovasi layanan PINTAS masih terdapat beberapa hambatan yaitu masyarakat masih ada yang belum mengetahui tentang adanya layanan PINTAS yang ada pada layanan PATEN kecamatan, sumber daya manusia yang ada pada PATEN yang masih kurang sebagai petugas dalam pelaksanaan pelayanan publik, anggaran pemerintah daerah sebagai pendukung pelaksanaan inovasi yang masih kurang, regulasi dari kepala daerah yang belum ada sehingga pada saat ini masing di terapkan MoU antara DPMPTSP dengan para pihak terkait, sehingga belum optimal dalam pelaksanaannya”

Kemudian berikut beberapa faktor penghambat berdasarkan dimensi teori penelitian inovasi layanan PINTAS :

1. Komunikasi

Pada dimensi komunikasi, yang menjadi penghambat dalam implementasi inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau adalah bentuk sosialisasi layanan. Hal ini di karenakan sosialisasi yang di lakukan hanya bersifat tidak langsung yakni melalui teknologi media sosial.

2. Sumber Daya

Sumber daya menjadi faktor yang penting dalam sebuah pelayanan publik. Dalam hal ini yang menghambat implementasi layanan PINTAS adalah kurang staff/petugas yang berkompeten ada pada PATEN Kecamatan. Dalam memberikan pelayanan melalui layanan PINTAS, PATEN Kecamatan Hanau masih memiliki kekurangan dalam hal kuantitas petugas yang berkompeten.

3. Disposisi

Pada dimensi disposisi yang menjadi penghambat dalam implementasi layanan PINTAS adalah rapat evaluasi secara berkala, laporan dari pihak kecamatan sebagai penyelenggara per Triwulan masih belum dilakukan.

4. Struktur Birokrasi

Faktor penghambat yang ditemukan dalam implementasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau adalah Struktur birokrasi yang rentan kendali antara pimpinan dan bawahan. Para pihak yang terkait akan adanya layanan PINTAS masih belum sepenuhnya berkontribusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung

1. Letak Strategis Kecamatan Hanau

Letak kecamatan Hanau yang berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Seruyan menjadi faktor pendukung dalam layanan PINTAS sehingga masyarakat Kabupaten Seruyan yang berada daerah hulu tidak harus datang ke hilir untuk mendapatkan layanan perizinan dan nonperizinan

2. Jaringan Yang Memadai

Kondisi jaringan yang terjangkau pada kecamatan Hanau menjadi salah satu alasan mengapa Kecamatan Hanau terpilih menjadi role model tempat layanan PINTAS dilaksanakan

3. Tercukupinya SDM PATEN Kecamatan

Sumber Daya Manusia yang ada di PATEN Kecamatan Hanau sudah mencukupi dalam memberikan layanan PINTAS kepada masyarakat menjadi faktor pendukung implementasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau walaupun hingga saat ini petugas yang memiliki kompetensi dalam proses penginputan data ke aplikasi walaupun hanya 1 orang.

Upaya Yang Di Lakukan Dalam Mengatasi Hambatan Implementasi Inovasi PINTAS di Kecamatan Hanau Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan

1. Dari Dimensi Komunikasi

Melakukan komunikasi secara langsung dan tidak langsung terkait adanya layanan PINTAS yang ada pada PATEN Kecamatan Hanau, serta mengatur agenda sosialisasi dan model sosialisasi baru yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

2. Dari Dimensi Sumber Daya

Upaya yang harus dilakukan pihak DPMPTSP adalah harus terus melakukan kegiatan bimbingan teknis kepada petugas PATEN yang ada di Kecamatan Hanau agar terpenuhny sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam memberikan layanan PINTAS.

3. Dari Dimensi Disposisi

Pada bagian disposisi agian yang harus dilakukan antara pihak DPMPTSP dengan Kecamatan ini perlu adanya rapat evaluasi secara berkala, kemudiam laporan dari pihak kecamatan sebagai penyelenggara pertriwulan bagaimana problem yang di hadapi dalam impelemntasi pintas agara berjalan secara optimal. Dalam hal ini pihak DPMPTSP dan Kecamatan harus berbagi peran terkait tatanan regulasi, sosialisasi , pelayanan, dan eksekusi tetap di DPMPTSP dan yang menjadi tempat pelyanan di PATEN Kecamatan sehingga pemohon dapat merasakan standar pelayanan yang baik

4. Dari Dimensi Struktur Birokrasi

Penyelenggaraan inovasi Pelayanan Integrasi PTSP-PATEN tentunya tidak lepas dari peran sejumlah pemangku kepentingan dalamerancang, melaksanakan dan memastikan keberlanjutan inovasi bisa eksis dengaterus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta data-data informasi yang dikumpulkan penulis selama penelitian tentang Implementasi inovasi layanan PINTAS di Kecamatan Hanau dalam meningkatkan layanan public pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Penulis menarik kesimpulan bahwa :

1. Implementasi inovasi layanan PINTAS di PATEN Kecamatan Hanau belum berjalan dengan optimal di karenakan masih adanya beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam proses berjalannya layanan PINTAS.
2. Faktor Penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan PINTAS di Kecamatan Hanau antara lain sumber saya manusia yang kurang dalam mendukung layanan PINTAS, sarana dan prasarana yang ada pada PATEN Kecamatan, sosialiasi yang di berikan secara langsung kepada masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat serta regulasi yang kurang.
3. Faktor Pendukung yang menjadi tetap di laksanakan nya inovasi layanan PINTAS di PATEN Kecamatan Hanau antara lain adanya Keputusan Kepala DPMPTSP Tentang Inovasi Layanan PINTAS. PINTAS di Kecamatan Hanau, letak strategis yang di miliki Kecamatan Hanau, jaringan yang cukup memadai dan tercukup nya sdm pada PATEN Kecamatan.
4. Upaya mengatasi faktor penghambat

Memastikan terpenuhinya sarana prasarana, memberikan pelatihan, bimtek untuk peningkatan kapasitas dan kualitas sumberdaya manusia sebagai petugas pelayanan. Memastikan ketersediaan sumberdaya, sarana dan prasaran perlu di tingkatkan dalam kerangka memperkuat penyelenggaraan inovasi PINTAS

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya yang diperlukan.

Arah Masa Depan Penelitian : Peneliti menyadari akan banyaknya kekurangan dalam penulisan karya tulis ini, oleh karena itu peneliti berharap agar adanya penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan implementasi inovasi layanan PINTAS di Kabupaten Seruyan

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada seluruh Unsur Pemerintahan Kabupaten Seruyan, terutama Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dan Camat Hanau beserta jajarannya serta seluruh masyarakat Kabupaten Seruyan yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori dan analisis kebijakan publik*. Alfabeta
- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta
- Albert, B. (2006). *Innovations in Governance and Public Administration . United States of America*
- Anggara, S. (2015). *Metode penelitian administrasi* (B. A. Saebani (ed.)). CV Pustaka Setia.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design, pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu *Inovasi Pelayanan Publik PINTAS* (2020) Kabupaten Seruyan
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu *Proposal Inovasi PINTAS* (2022) Kabupaten Seruyan
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu *Standar Operasional Prosedur (SOP) PINTAS* (2020) Kabupaten Seruyan
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Harsono, H. (2002). *Implementasi kebijakan dan publik*. Grafindo Jaya
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Ismail, N. (2015). *Metodologi penelitian untuk studi islam*. Samudra biru.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif : jenis, karakteristik dan keunggulannya* (A. L (ed.)). PT Grasindo. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Alfabeta.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian* (Ayup (ed.); 1st ed.). Literasi Media.
- Soeprapto, Riyadi. (2005). *Pengembangan Model Citizen's Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Delegasi No.2 Agustus 2005.
- Solichin, A. W. (2012). *Analisis kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r & d*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi sektor publik*. STIA-LAN Press
- Tachjan. (2006). *Implementasi kebijakan publik* (D. M. dan C. Paskarina (ed.)). AIPI Bandung
- Wahyuni, dkk (2017). *“Upaya Penguatan Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Samarinda Pasca Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah*.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik. Teori, Proses dan Studi Kasus*.