

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KOLAKA UTARA

Syam Alamsyah (1), Mochamat Nurdin (2), Fitrawati AB (3)

Magister Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai

Email Korespondensi: syamalamsyah28@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang Efektifitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Kolaka Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskripsi kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka Utara sudah sangat efektif dapat dilihat dari mekanisme penyelenggaraan pelayanan perizinan dan implementasi standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan dengan Keputusan Bupati Kolaka Utara Nomor: 500.16/157/2024 Tentang Standar Pelayanan Pada DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara, meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta kenyamanan. Dengan melihat kedua hal tersebut di atas dan respon yang diberikan masyarakat Kabupaten Kolaka Utara atas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Kolaka Utara telah mengalami perbaikan yang sangat signifikan melalui penerapan system pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Dan yang menjadi faktor penghambat yaitu rendahnya pemahaman dan pengetahuan terkait perizinan berbasis on-line, semetara faktor pendukung yaitu: (1) Kebijakan Pemerintah/Aturan Tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2022, (2) Sistem Informasi Perizinan Secara Online, (3) Kualitas Sumber Daya Manusia, (4) Partisipasi Masyarakat. Dengan faktor pendukung tersebut, penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara dapat terus memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga berkualitas, akuntabel, serta mampu memenuhi harapan masyarakat, sekaligus menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah.

Kata kunci; Efektifitas, Pelayanan, Perizinan.

Abstract: This study discusses the Effectiveness of One-Stop Licensing Services at the One-Stop Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP) in North Kolaka Regency. The type of research used is qualitative description research with a descriptive type of research, the data sources in this study are primary and secondary data sources. The informants in this study were 6 people. Data collection techniques with in-depth interviews, direct observation and documentation. The results of this study show that the implementation of one-stop licensing services at the North Kolaka Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) has been very effective, which can be seen from the mechanism for implementing licensing services and the implementation of service standards in accordance with service standards based on the Decree of the Regent of North Kolaka Number: 500.16/157/2024 concerning Service Standards at the DPMPTSP of North Kolaka Regency, Including: simplicity, clarity, certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, discipline, friendliness and courtesy, and comfort. By looking at the two things mentioned above and the response given by the people of North Kolaka Regency to the services organized by DPMPTSP, it shows that licensing services in North Kolaka Regency have experienced a very significant improvement through the implementation of a one-stop integrated licensing service system. And what is an inhibiting factor is the low understanding and knowledge related to on-line-based licensing, while the supporting factors are: (1) Government Policies/Rules on the Implementation of One-Stop Integrated Services as outlined in Regent Regulation Number 12 of 2022, (2) Online Licensing Information System, (3) Quality of Human Resources, (4) Community Participation. With these supporting factors, the

implementation of licensing services at DPMPTSP North Kolaka Regency can continue to provide services that are not only fast and efficient, but also quality, accountable, and able to meet public expectations, as well as create greater trust in the government.

Keywords: *Effectiveness, Service, Licensing.*

Article History :

Received 25-07-2025; Revised 17-08-2025; Accepted 04-09-2025

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam sistem desentralisasi yang diterapkan di Indonesia pasca reformasi 1999, pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Pemerintah daerah diberi kewenangan yang luas untuk menyelenggarakan layanan publik secara efektif dan efisien, termasuk dalam hal perizinan (Adinda, 2021).

Reformasi birokrasi menuntut pemerintah menjadi lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan birokrasi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif (Fitrawati et al., 2024). Dalam konteks ini, pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan transparan merupakan harapan masyarakat dan tantangan bagi instansi pemerintah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) hadir sebagai upaya konkret pemerintah daerah dalam menjawab kebutuhan masyarakat terkait perizinan. Pembentukan DPMPTSP Kolaka Utara merupakan amanat dari Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Utara Nomor 3 Tahun 2016 dan Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2016, yang bertujuan menyatukan layanan perizinan dalam satu atap guna memangkas birokrasi yang panjang dan kompleks (DPMPTSP, 2022).

Sebelum terbentuknya DPMPTSP, masyarakat harus melalui berbagai instansi teknis untuk mengurus perizinan. Hal ini menimbulkan keluhan terkait kerumitan prosedur, ketidakjelasan waktu dan biaya, serta praktik percaloan (Najir, 2020). Dengan hadirnya DPMPTSP, diharapkan tercipta pelayanan yang sederhana, transparan, dan bebas dari pungutan liar.

Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan perizinan tidak terlepas dari tantangan, terutama dalam penerapan sistem berbasis teknologi. Masalah seperti keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi penghambat (Juanidi, 2021). Kondisi ini juga diperparah oleh keterbatasan SDM yang kompeten dalam mengoperasikan sistem layanan online (Sihombing et al., 2024).

Meski begitu, DPMPTSP Kolaka Utara terus melakukan inovasi layanan, termasuk penerapan OSS (Online Single Submission) dan SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung) guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan (Syahfitra, 2020; Husaini, 2020). Inisiatif ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan pada akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi (Qadar et al., 2024).

Penelitian terdahulu telah menunjukkan pentingnya standar pelayanan publik yang jelas, seperti kesederhanaan prosedur, kejelasan biaya, kepastian waktu, dan keramahan petugas (Enggarani, 2016; Rasyidin, 2017). Dalam konteks ini, evaluasi terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kolaka Utara menjadi sangat relevan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mengkaji sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang

memengaruhi efektivitas layanan tersebut. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih berkualitas di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka Utara. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara utuh dan kontekstual fenomena pelayanan perizinan dari perspektif pelaksana dan pengguna layanan.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara, Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa DPMPTSP merupakan lembaga yang berwenang langsung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di wilayah tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive. Informan terdiri dari enam orang yang terdiri dari pejabat struktural dan staf pelaksana DPMPTSP, serta masyarakat pengguna layanan perizinan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti Peraturan Bupati, laporan kinerja, SOP pelayanan, serta data lainnya yang relevan.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan kunci dengan menggunakan pedoman wawancara terbuka. Observasi digunakan untuk mengamati langsung proses pelayanan perizinan, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat. Sedangkan dokumentasi dilakukan terhadap arsip dan dokumen yang terkait dengan sistem dan pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP.

Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode. Validitas data juga diperkuat melalui pengecekan langsung kepada informan dan melalui diskusi dengan pembimbing akademik. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Data yang terkumpul direduksi untuk memilih informasi penting, kemudian disajikan dalam bentuk naratif untuk memudahkan pemahaman, dan akhirnya dilakukan interpretasi untuk menjawab rumusan masalah.

Dengan metode ini, peneliti dapat mengungkap secara holistik bagaimana sistem pelayanan perizinan dijalankan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Mekanisme Pelayanan Perizinan

Mekanisme pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara sudah berjalan dengan baik dan terstruktur. Pemohon hanya perlu datang ke satu kantor tanpa harus berpindah-pindah instansi seperti sebelumnya. Proses pelayanan juga dilakukan dengan panduan langsung dari petugas, termasuk bantuan pengisian data OSS (Online Single Submission). Hal ini menjamin proses yang cepat, jelas, dan minim hambatan administratif.

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN KOLAKA UTARA

DAFTAR LAYANAN

PRODUK PELAYANAN

1. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
2. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
3. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
4. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
5. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
6. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
7. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
8. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
9. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
10. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
11. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
12. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
13. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
14. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
15. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
16. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
17. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
18. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
19. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
20. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
21. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
22. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
23. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
24. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
25. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
26. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)
27. Bantu Jasa Operasional Pengiriman/ Pengiriman ke Kota (PKK)

Alur pelayanan ini menunjukkan bahwa DPMPTSP telah melakukan penyederhanaan proses layanan dengan mengintegrasikan semua jenis perizinan ke dalam satu pintu yang jelas, cepat, dan transparan, sesuai prinsip pelayanan publik yang efektif.

Berdasarkan Keputusan Bupati Kolaka Utara Nomor: 500.16/157/2024, DPMPSTP telah mengimplementasikan standar pelayanan yang meliputi:

- Kesederhanaan dalam hal ini berarti bahwa proses layanan yang diberikan oleh DPMPSTSP harus tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini mencakup penyederhanaan prosedur administrasi dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan izin. Proses ini harus dirancang agar tidak memerlukan langkah-langkah yang rumit, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah dan cepat tanpa kebingungan.

b. Kejelasan

DPMPTSP harus menyediakan informasi yang mudah diakses mengenai standar prosedur, estimasi waktu penyelesaian, dan rincian biaya. Informasi ini bisa disampaikan melalui brosur, papan pengumuman, website, atau bahkan media sosial, agar masyarakat tidak merasa bingung atau dirugikan karena kurangnya informasi yang jelas.

- Kepastian waktu merujuk pada jaminan bahwa proses layanan perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, yaitu ± 30 menit. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa mereka tidak akan mengalami penundaan yang tidak jelas dalam memperoleh izin yang mereka butuhkan.

Untuk memastikan kepastian waktu, DPMPTSP harus mengoptimalkan proses internal, mulai dari persiapan dokumen hingga verifikasi data, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses. Petugas juga harus terlatih untuk bekerja secara efisien tanpa mengurangi kualitas layanan.

d. Kenyamanan

Kenyamanan dalam layanan publik sangat penting untuk menciptakan suasana yang positif bagi masyarakat. Ruang tunggu yang nyaman, ramah disabilitas, dan adanya fasilitas bermain anak adalah beberapa elemen yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung yang sedang menunggu proses layanan.

DPMPTSP perlu memastikan bahwa ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti kursi yang nyaman, akses untuk penyandang disabilitas (misalnya ramp atau toilet khusus), serta fasilitas bermain untuk anak-anak yang menemani orangtua mereka. Penciptaan atmosfer yang ramah dan inklusif akan membuat masyarakat merasa dihargai dan nyaman saat mengakses layanan.

Kemudahan Akses Berbasis Teknologi

DPMPTSP mengadopsi sistem layanan berbasis online seperti OSS, SIMBG, SPOTKU, dan MPP Digital. Masyarakat cukup membuat akun OSS dan mengunggah dokumen secara elektronik. Petugas akan membantu hingga dokumen lengkap dan izin terbit. Sistem ini memungkinkan efisiensi tinggi, memotong waktu tunggu, serta meningkatkan transparansi dan keamanan data.

Sarana, Prasarana, dan Kualitas SDM

Sarana dan prasarana kantor dinilai memadai. Ruang tunggu bersih dan nyaman, tersedia akses untuk disabilitas, serta petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan. Sebagian besar pegawai DPMPTSP Kolaka Utara berlatar belakang pendidikan S1, serta didukung pelatihan rutin untuk peningkatan kompetensi.

Gambar 2. Pendidikan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
S2	3	10%
S1	27	87%
SMA	1	3%

(Sumber: DPMPTSP Kolaka Utara, 2024)

Tabel 2. ini menunjukkan distribusi tingkat pendidikan formal para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara. Mayoritas pegawai (87%) adalah lulusan Sarjana (S1), sementara yang berpendidikan Magister (S2) sebesar 10%, dan hanya 3% yang berpendidikan setingkat SMA.

Tingginya proporsi pegawai yang berlatar belakang pendidikan S1 dan S2 menunjukkan bahwa kualitas SDM di DPMPTSP cukup baik. Ini merupakan faktor penting yang mendukung efektivitas pelayanan perizinan, karena pegawai yang berpendidikan tinggi cenderung memiliki kemampuan teknis, pemahaman regulasi, dan keterampilan pelayanan yang lebih memadai.

Peran Masyarakat dan Layanan Pengaduan

Partisipasi masyarakat sangat tinggi, ditunjukkan dengan antusiasme dalam pengurusan izin usaha dan bangunan. Layanan pengaduan juga aktif menerima keluhan dan menindaklanjutinya dengan cepat. Hal ini menciptakan transparansi serta meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik

Faktor Pendukung Pelayanan Efektif

Terdapat beberapa faktor pendukung utama;

a. Kebijakan Pemerintah

Kebijakan pemerintah merupakan salah satu faktor kunci yang mendukung keberhasilan pelayanan publik yang efektif. Dalam konteks ini, Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2022 tentang pendelegasian kewenangan pelayanan perizinan memiliki peranan strategis. Kebijakan ini memberi dasar hukum dan kejelasan tugas serta kewenangan dalam proses pelayanan perizinan. Dengan adanya peraturan ini, proses pendelegasian wewenang memastikan bahwa pelayanan perizinan dapat berjalan lebih cepat, terstruktur, dan sesuai dengan kewenangan yang sudah diatur. Hal ini berpotensi untuk meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

b. Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan publik yang efektif. Sistem OSS (Online Single Submission) adalah salah satu contoh infrastruktur teknologi yang membantu mempermudah dan mempercepat proses perizinan. Dengan adanya sistem OSS, masyarakat atau pelaku usaha dapat mengakses layanan perizinan secara digital, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Layanan digital lainnya yang terkait dengan administrasi publik juga dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan efisiensi, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih transparan dan terbuka. Infrastruktur teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan secara real-time, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, serta meningkatkan aksesibilitas bagi semua pihak.

c. Kualitas SDM

Kualitas sumber daya manusia (SDM) sangat mempengaruhi efektifitas pelayanan. Pegawai yang terlatih dan berorientasi pada pelayanan akan mampu memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan ramah. Pelatihan yang rutin untuk pegawai dalam hal keterampilan teknis dan sikap profesional sangat penting untuk menjaga standar kualitas layanan. Pegawai yang memahami proses dan prosedur yang berlaku serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan mampu menangani permintaan dan keluhan masyarakat dengan baik. Selain itu, pegawai yang berorientasi pada pelayanan akan memiliki motivasi untuk bekerja dengan maksimal, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Partisipasi Masyarakat

Keberhasilan suatu sistem pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah, tetapi juga oleh partisipasi masyarakat. Kepatuhan dan kepercayaan masyarakat pada sistem layanan sangat mendukung efektivitas pelayanan. Masyarakat yang patuh terhadap prosedur yang ada dan memiliki kepercayaan terhadap sistem pelayanan yang berlaku akan lebih mudah untuk diajak bekerja sama. Dalam hal ini, kepercayaan masyarakat akan tercipta jika sistem pelayanan terbuka, transparan, dan mudah diakses. Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan atau melaporkan masalah yang mereka hadapi juga penting untuk perbaikan layanan ke depan. Masyarakat yang aktif dalam berpartisipasi akan membantu pemerintah untuk mengenali masalah lebih awal dan mencari solusi yang lebih tepat.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini saling terkait dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif. Kebijakan yang jelas, infrastruktur teknologi yang memadai, kualitas SDM yang baik, serta partisipasi masyarakat yang tinggi akan menciptakan sebuah sistem yang responsif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Faktor Penghambat Pelayanan

Kendala utama yang dihadapi adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama warga lanjut usia dan yang berasal dari daerah terpencil. Mereka kesulitan menggunakan layanan berbasis OSS, baik karena kurang familiar dengan internet maupun karena keterbatasan fasilitas teknologi seperti smartphone atau komputer.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama karena petugas ramah, waktu penyelesaian cepat, dan lingkungan pelayanan yang bersih serta nyaman. Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan DPMPTSP dalam menyelenggarakan sistem layanan publik yang responsif dan profesional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP sudah sangat efektif. Hal ini terlihat dari mekanisme penyelenggaraan pelayanan perizinan yang jelas dan implementasi standar pelayanan yang sesuai dengan Keputusan Bupati Kolaka Utara Nomor: 500.16/157/2024 tentang Standar Pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara. Standar tersebut mencakup berbagai aspek, antara lain: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, kesopanan, serta kenyamanan.

Melalui penerapan standar pelayanan ini, dan didukung oleh respon positif dari masyarakat Kabupaten Kolaka Utara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dapat dikatakan bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Kolaka Utara telah mengalami perbaikan yang signifikan. Hal ini tidak terlepas dari penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu yang semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan perizinan.

Namun, meskipun sudah efektif, masih terdapat faktor penghambat, yaitu rendahnya pemahaman masyarakat terkait perizinan berbasis online. Di sisi lain, ada pula faktor pendukung yang sangat berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan ini, antara lain kebijakan PEMDA Kolaka Utara, penerapan sistem informasi perizinan secara online, kualitas sumber daya manusia yang terus ditingkatkan, serta partisipasi aktif masyarakat. Dengan faktor-faktor pendukung tersebut, diharapkan penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Utara dapat terus memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga berkualitas, akuntabel, serta mampu memenuhi harapan masyarakat, sekaligus menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah.

REFERENSI

- Adinda. 2021. Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Tesis on-line sumber:
<https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/19432/1/Adinda,%20170802047,%20FISIP,%20IAN,%20081260206137.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Desember. 2024.
- DPMPTSP. 2022. Terbentuknya DPMPTSP Kolaka Utara. Sumber:
<https://www.bing.com/search?q=terbentuknya+dpmpstsp+kolaka+utara-&aqs>. Diakses pada tanggal 08 Desember 2024.
- Enggarani, Dr. Nuria Siswi. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. Jurnal Law and Justice. E-Jurnal on-line. Sumber: <https://journals.ums.ac.id/laj/article/view/2702>. Diakses pada tanggal 09 Desember 2024.
- Fitrawati., Baharuddin., & Kiki Rasmala Sani. 2024. Pedoman Penulisan Proposal Tesis dan Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sinjai. UMSI Press: Sinjai.
- Gau, Muhammad Resky A. 2020. Dynamic Governance dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Tesis on-line. Sumber: <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1005/>. Diakses pada tanggal 09 Desember 2024.

- Husaini, Ridho HS. 2020. Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Jurnal Ilmu Pemerintahan. E-Journal. Sumber: <http://eprints.ipdn.ac.id/8565/1/Repositori%20Ridho%20Husaini%20Hs.pdf#>. diakses pada tanggal 09 Desember 2024.
- Juanidi. 2021. Efektivitas Pelayanan IMB Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke. Tesis on-line. Sumber: https://Repository.Unhas.Ac.Id/Id/Eprint/12571/2/E012191015_Tesis_25-11-2021.Pdf%201-2.Pdf. Diakses pada tanggal 10 Desember. 2024.
- Najir. 2020. Sistem Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Provinsi Sulawesi-Selatan. Skripsi on-line. Sumber: https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/10495-Full_Text.pdf. Diakses pada tanggal 08 Desember 2024.
- Nisak, Izzatun & Diana Hertati. 2024. Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan. E-Journal on-line. Sumber: <https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2024.
- PEMDA Kolaka Utara. 2018. Penetapan Perubahan Rencana Strategis Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2017-2022. Diakses tanggal 17 Juli 2023. Sumber: <https://www.bing.com/search?q=terbentuknya+dpmptsp+kolaka+utara-&aqs>.
- Qadar, Jamal, dkk. 2024. Peranan Prinsip Good Governance pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo. Parlemerter: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik. E-Journal on-line. Sumber: <https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Parlemerter>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2024.
- Rasyidin, Abd. Wahid. 2017. Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Skripsi on-line. Sumber: <https://core.ac.uk/download/pdf/141541604.pdf>. Diakses pada tanggal 08 Desember 2024.
- Sihombing, Rani, dkk. 2024. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online (LAPERON) di Kabupaten Badung. Socio-political Communication and Policy Review. E-Journal on-line. Sumber: <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2024.
- Subarling, dkk. 2020. Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Jurnal Publik Jurnal Ilmu Administrasi. E-Journal on-line. Sumber: <http://journal.umgo.ac.id/index.php/Publik>. Diakses pada tanggal 08 Desember 2024.
- Syahfitra, Adithya. 2020. Peran Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Memberikan Pelayanan Yang Cepat (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang). Skripsi on-line. Sumber: <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/14066/skripsi%20adithya%20syahfitra.pdf?sequence=> Diakses pada tanggal 08 Desember 2024.