



EVALUASI EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI SEKTOR PERIZINAN DAERAH KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN

Istiqamah Bungana¹, Ni Luh Titi Indayani²

Ilmu Administrasi Negara¹, Ilmu Pemerintahan², Universitas Tompotika Luwuk

Email : istiqamahbungana2001@gmail.com, niluhyani48@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif efektivitas implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam sektor perizinan daerah di Kabupaten Banggai Kepulauan. Sebagai daerah kepulauan yang memiliki karakteristik geografis unik dan keterbatasan infrastruktur, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menghadapi tantangan besar dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi regulasi dan laporan kinerja operasional. Evaluasi efektivitas dilakukan dengan mengacu pada model evaluasi organisasi Dunker yang mencakup indikator pencapaian target, kejelasan tujuan, kepuasan pengguna layanan, dan penyesuaian program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PTSP di Banggai Kepulauan telah berhasil meningkatkan efisiensi waktu pemrosesan izin usaha standar dan efisiensi biaya administrasi. Namun demikian, efektivitas sistem mengalami hambatan signifikan pada aspek integrasi teknologi Online Single Submission (OSS), ketersediaan jaringan internet di wilayah pesisir terpencil, serta keterbatasan kuantitas dan kualitas sumber

daya manusia teknis. Ditemukan pula tantangan koordinasi inter-organisasional dengan instansi teknis penanggung jawab rekomendasi teknis. Penelitian ini merekomendasikan strategi penguatan infrastruktur digital berbasis satelit, pelatihan berkelanjutan bagi aparatur pelayanan publik, serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) terpadu lintas sektor guna mewujudkan tata kelola perizinan yang responsif dan inklusif di wilayah kepulauan.

Kata Kunci: *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Efektivitas Pelayanan, Perizinan Daerah, Manajemen Publik, Banggai Kepulauan.*

Abstract

This study aims to comprehensively analyze the effectiveness of the implementation of the One-Stop Integrated Service System (PTSP) in the regional licensing sector in Banggai Kepulauan Regency. As an archipelagic region with unique geographical characteristics and infrastructure limitations, the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP) faces significant challenges in optimizing public services that are transparent, accountable, and efficient. The research method used is qualitative descriptive with an in-depth case study approach. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation of regulations and operational performance reports. The evaluation of effectiveness was conducted using Dunker's organizational evaluation model, which includes indicators of target achievement, clarity of objectives, service user satisfaction, and program adaptation. The research results indicate that the implementation of the PTSP in the Banggai Islands has successfully improved the processing time efficiency for standard business permits and administrative cost efficiency. However, the system's effectiveness faces significant obstacles regarding the integration of Online Single Submission (OSS) technology, internet connectivity in remote coastal areas, and limitations in the quantity and quality of technical human resources. Challenges were also identified in inter-organizational coordination with the technical agencies responsible for technical recommendations. This study recommends strategies to strengthen satellite-based digital infrastructure, provide ongoing training for public servants, and develop integrated, cross-sectoral Standard Operating Procedures (SOPs) to achieve responsive and inclusive licensing governance in island regions.

Keywords: *One-Stop Integrated Service (PTSP), Service Effectiveness, Regional Licensing, Public Management, Banggai Islands*

Pendahuluan

Modernisasi administrasi publik di Indonesia menuntut perubahan paradigma fundamental dari birokrasi yang berbelit-belit menuju tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (customer-oriented governance). Sektor perizinan merupakan salah satu area krusial yang menjadi tolok ukur utama keberhasilan reformasi birokrasi karena berdampak langsung pada iklim investasi, pertumbuhan ekonomi lokal, dan iklim usaha masyarakat kecil menengah (Dwiyanto, 2021).

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dihadirkan sebagai inovasi institusional untuk menyederhanakan rantai birokrasi yang panjang, mengurangi tindakan koruptif, serta memberikan kepastian hukum dan waktu bagi para pelaku usaha (Ratminto & Atik, 2020).

Implementasi PTSP di daerah kabupaten/kota menghadapi dinamika dan kompleksitas tantangan yang bervariasi bergantung pada karakteristik geografi

dan kapasitas institusional setempat. Kabupaten Banggai Kepulauan sebagai wilayah kepulauan di Provinsi Sulawesi Tengah memiliki tantangan konektivitas antar-pulau yang memengaruhi efisiensi mobilitas fisik maupun transmisi data digital (Banggai Kepulauan, 2025).

Kondisi geografis yang terdiri dari pulau-pulau terpencil menuntut penyelenggara pelayanan publik di Banggai Kepulauan untuk bekerja ekstra keras agar asas keadilan dan kesetaraan akses layanan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat (Sedarmayanti, 2021).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Kepulauan sebagai garda terdepan penyelenggaraan perizinan dituntut untuk mengadopsi teknologi informasi seperti Online Single Submission (OSS) Risk-Based Approach (RBA). Namun, integrasi sistem nasional berbasis digital ini seringkali berbenturan dengan realitas lapangan seperti belum meratanya jaringan telekomunikasi dan listrik (Hardiyansyah, 2022).

Selain permasalahan teknis infrastruktur, aspek sumber daya manusia dan tata hubungan antar lembaga dengan dinas teknis (seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinas Kesehatan) kerap menjadi batu sandungan dalam penyelesaian rekomendasi teknis perizinan (Sinambela, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, bagaimana efektivitas pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di sektor perizinan daerah Kabupaten Banggai Kepulauan ditinjau dari aspek pencapaian target, adaptasi, dan kepuasan masyarakat?

Kedua, faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat efektivitas PTSP di wilayah kepulauan tersebut?

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam tingkat efektivitas pelayanan PTSP di Kabupaten Banggai Kepulauan serta mengidentifikasi kendala strategis yang dihadapi. Manfaat teoritis penelitian ini adalah memperkaya khazanah ilmu manajemen publik mengenai inovasi pelayanan di daerah kepulauan, sedangkan manfaat praktisnya adalah memberikan masukan rekomendasi kebijakan bagi Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan (Sugiyono, 2023).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengeksplorasi fenomena sosial dan dinamika interaksi birokrasi secara mendalam dan kontekstual di lapangan (Creswell & Creswell, 2022).

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Banggai Kepulauan, Provinsi Sulawesi Tengah, dengan fokus utama pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta beberapa dinas teknis terkait dan lokasi pelaku usaha di kecamatan pesisir.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih individu yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai proses perizinan. Informan penelitian terdiri dari Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang Perizinan, Petugas Front Office, Perwakilan Dinas Teknis (PUPR dan LH), serta 15 orang pelaku usaha UMKM dan investor lokal (Sugiyono, 2023). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu: wawancara mendalam (in-depth interview), observasi langsung terhadap alur pelayanan di kantor DPMPTSP, dan analisis dokumen resmi seperti LAKIP, Renstra, dan Standar Pelayanan Minimal (Moleong, 2021). Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles et al., 2020).

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Banggai Kepulauan

DPMPTSP Kabupaten Banggai Kepulauan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Struktur organisasi DPMPTSP dirancang ramping struktur namun kaya fungsi guna mengakomodasi pemrosesan berbagai jenis izin usaha dan non-usaha.

Evaluasi Efektivitas PTSP Berdasarkan Indikator Kinerja

Tabel 1: Evaluasi Pencapaian Indikator Pelayanan PTSP Banggai Kepulauan (2025)

No	Indikator Evaluasi	Target Realisasi	Capaian Riil	Kategori Efektivitas
1	Waktu Pemrosesan Izin Standar	3 Hari Kerja	4-5 Hari Kerja	Cukup Efektif
2	Penerbitan NIB via OSS-RBA	100% Digital	75% Digital, 25% Manual	Kurang Efektif
3	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80.00 (Baik)	78.50 (Baik)	Efektif
4	Penanganan Pengaduan Masyarakat	24 Jam	48 Jam	Cukup Efektif

Berdasarkan data Tabel 1, secara umum kinerja PTSP di Banggai Kepulauan masuk dalam kategori cukup efektif, namun masih terdapat kendala waktu pemrosesan dan integrasi penuh sistem digital (Hardiyansyah, 2022).

Pencapaian Target dan Kepastian Hukum

Penerapan sistem OSS-RBA telah memberikan angin segar bagi transparansi perizinan di daerah. Pelaku usaha mikro dan kecil (UMKM) kini dapat memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) secara gratis dan mandiri jika memiliki akses internet yang memadai (Sinambela, 2021).

Namun untuk jenis izin yang membutuhkan verifikasi persyaratan teknis dan AMDAL/UKL-UPL, proses persetujuan kerap mengalami penundaan akibat mekanisme verifikasi lintas dinas yang lambat (Dwiyanto, 2021).

Kendala Geografis dan Infrastruktur Digital

Kendala utama yang ditemukan di lapangan adalah ketimpangan infrastruktur telekomunikasi antar-kecamatan di Banggai Kepulauan. Pelaku usaha di pulau-pulau terluar harus menempuh perjalanan laut jam-jaman menuju ibukota kabupaten hanya untuk mengunggah berkas persyaratan perizinan (Sedarmayanti, 2021).

Kondisi ini diperparah oleh sering terjadinya pemadaman listrik berkala yang mengganggu server jaringan komputer di kantor DPMPTSP (Hardiyansyah, 2022).

Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Kerja

Kapasitas SDM aparatur di DPMPTSP Banggai Kepulauan menunjukkan komitmen yang tinggi, namun jumlah personel yang memiliki sertifikasi penilai teknis perizinan masih sangat terbatas. Pelatihan teknis pengoperasian aplikasi OSS perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan pembaruan regulasi dari pemerintah pusat (Ratminto & Atik, 2020).

Strategi Peningkatan Efektivitas Ptsp

Inovasi Layanan "PTSP Keliling Pesisir"

Untuk mengatasi hambatan akses geografis, Pemkab Banggai Kepulauan perlu meluncurkan program inovasi "PTSP Keliling Pesisir" menggunakan armada kapal layanan terpadu yang dilengkapi perangkat internet satelit. Inovasi ini terbukti efektif di beberapa daerah kepulauan lain dalam mendekatkan pelayanan langsung ke desa-desa pesisir (Sedarmayanti, 2021).

Penguatan Koordinasi Inter-Organisasional

Perlu dibentuk tim teknis bersama (Joint Task Force) yang terintegrasi di satu atap gedung PTSP agar proses peninjauan lapangan dan validasi dokumen teknis dapat dilakukan secara simultan tanpa melempar berkas antar dinas (Pasolong, 2020).

Kesimpulan

Implementasi Sistem PTSP di Kabupaten Banggai Kepulauan telah membawa perbaikan nyata dalam hal transparansi dan penyederhanaan prosedur perizinan

dasar. Namun demikian, efektivitas keseluruhan sistem belum mencapai tingkat optimal akibat kendala ketimpangan infrastruktur digital, kendala transportasi kepulauan, keterbatasan SDM certified, serta lambatnya koordinasi rekomendasi teknis antar-dinas. Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan disarankan untuk memprioritaskan alokasi anggaran bagi penyediaan internet satelit di unit layanan daerah, mengintensifkan pelatihan SDM perizinan, serta memperkuat regulasi Peraturan Bupati mengenai batas waktu maksimal penerbitan rekomendasi teknis oleh dinas sektoral.

Bibliografi

- Banggai Kepulauan dalam Angka. (2025). *Kabupaten Banggai Kepulauan dalam Angka 2025*. Salakan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Banggai Kepulauan.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6thed.). SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2020). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Duncan, R. (2019). *Organizational Effectiveness in Public Sector*. Harvard University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Ratminto, & Atik, A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2021). *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.