

Transparansi Pelayanan Publik Terhadap Penyerapan Investasi Pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara

Siti Alfaini Syarifah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

M. Ridwan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. William Iskandar Ps. V Medan Estate

Korespondensi Penulis: alfainisyarifah200@gmail.com

Abstract. *Transparency is an important concept in line with the desire to enforce good governance practices. The government is required to be open and ensure that the public can access various information on public policy processes, budget allocation and policy implementation, and monitor and evaluate policy implementation. The concept of transparency points to a state in which all aspects of the service process are open. This study aims to evaluate the impact and effectiveness of the implementation of One-Door Integrated services (PTSP) in improving public services, especially in terms of investment licensing. The research method used is a quantitative approach, with analysis of case studies at the One-Door Integrated Investment and Service Office. Data were collected through interviews, observations, and analysis of related documents. The results of this study suggest that improving investment services, with information, convenient facilities supporting investment. This study provides recommendations to identify the positive impact of the DPMPTSP's effort in promoting investment growth through transparency in public services in creating a more conducive investment environment.*

Keywords: *Transparency, Public Service, Investment.*

Abstrak. Gagasan mengenai transparansi sangatlah penting, mengingat perlunya menjaga prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Pemerintah wajib menjaga transparansi dan memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai informasi yang berkaitan dengan perumusan kebijakan publik. Alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta mengamati dan menilai penerapan kebijakan. Konsep transparansi menunjuk kepada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dan efektivitas implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam hal perizinan berinvestasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan analisis studi kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait. Hasil dari penelitian ini mengemukakan dalam meningkatkan pelayanan berinvestasi, dengan penekanan aspek kecepatan, transparansi, keakuratan informasi, fasilitas yang nyaman mendukung investasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi dapat mengidentifikasi dampak positif dari upaya DPMPTSP dalam mendorong pertumbuhan investasi melalui transparansi pelayanan publik dalam menciptakan lingkungan investasi yang lebih kondusif.

Kata kunci: Transparansi, Pelayanan Publik, Investasi.

LATAR BELAKANG

Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan sejumlah kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan standar kualitas layanan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) mengamanatkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan dua keputusan yaitu KEP/25/PAN/2/2204 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dan 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kapasitas dan kesiapan aparatur, baik di tingkat nasional maupun daerah, harus ditingkatkan untuk menjalankan strategi tersebut dan memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat dan aparat mampu menjalankan tugasnya. Terlebih lagi, persyaratan ini hanya dapat dipenuhi jika aparatur negara mempunyai kualitas masyarakat. Oleh karena itu, langkah-langkah untuk memperkuat aparatur negara harus diambil. (Rinaldi, 2012)

Gagasan mengenai transparansi dalam pelayanan public sangatlah penting, dan hal ini semakin penting seiring dengan meningkatnya kebutuhan untuk menerapkan tata kelola yang baik. Dimana salah satu prinsip pemerintahan yang lebih efektif adalah transparansi. Ketika seluruh aspek proses pemberian layanan terlihat dan mudah diakses oleh masyarakat dan pemangku kepentingan yang memerlukannya, hal ini disebut transparan.

Kata “investasi” berakar pada bidang keuangan dan ekonomi. Frasa ini mengacu pada proses akumulasi asset dengan harapan mendapatkan keuntungan darinya di masa depan. Banyak orang yang dulu hanya menyimpan uangnya sebelum belajar berinvestasi, namun seiring berjalannya waktu, mereka mulai meninggalkan praktik kuno ini dan memilih membeli saham, obligasi, emas, dan reksadana, semuanya berpotensi menghasilkan keuntungan besar di masa depan. (Burhanudin, 2021)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran penting sebagai fasilitator dan pendukung bagi investasi di suatu wilayah. Mereka bertugas untuk memberikan panduan kepada para investor mengenai regulasi dan prosedur yang harus diikuti, serta mengurus izin dan perizinan yang dibutuhkan untuk memulai dan mengoperasikan bisnis, selain itu, DPMPTSP juga berperan dalam mempromosikan wilayahnya sebagai tujuan investasi yang menarik melalui berbagai kegiatan promosi dan pameran. Mereka juga menyediakan informasi ekonomi dan bisnis yang penting bagi calon investor serta bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk mengembangkan infrastruktur yang mendukung pertumbuhan bisnis. Seiring dengan itu, DPMPTSP tidak hanya membantu dalam memfasilitasi investasi, tetapi juga dalam memastikan bahwa investasi tersebut memberikan manfaat baik bagi pemerintah maupun masyarakat setempat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak dan efektivitas implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan public, khususnya dalam hal perizinan berinvestasi. Penelitian ini bertujuan untuk: Mengukur Efisiensi dan Produktivitas: Untuk menilai sejauh mana PTSP telah meningkatkan efisiensi proses perizinan dan produktivitas aparatur pemerintah yang terlibat, serta apakah ini telah mengurangi waktu yang diperlukan untuk mendapatkan izin. Mengidentifikasi Dampak pada Masyarakat: untuk memahami bagaimana PTSP memengaruhi masyarakat dan dunia usaha

khususnya investasi, baik dalam hal kemudahan akses ke perizinan, transparansi biaya, dan kemudahan pemahaman prosedur. Menilai Kualitas Pelayanan: Untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan di bawah PTSP memenuhi standar tertentu dalam hal kualitas, termasuk keadilan, kecepatan.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya kemudahan berinvestasi dan memberikan panduan bagi pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan sistem perizinan.

KAJIAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Di Indonesia, istilah “pelayanan public” dan “pelayanan masyarakat” sering digunakan secara bergantian. Terdapat empat unsur pelayanan public menurut beberapa definisi: 1) penyedia layanan; 2) penerima layanan; 3) jenis layanan; dan 4) kepuasan pelanggan. Pelayanan public diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Riani, 2021)

Memberikan pelayanan public kepada masyarakat merupakan salah satu tugas utama pemerintah. Dalam rangka melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pelayanan public dapat diselenggarakan oleh pemerintah, oleh lembaga swasta yang mengatasnamakan pemerintah, atau oleh lembaga swasta kepada masyarakat dengan biaya tertentu. Pelayanan public secara strategis penting untuk mulai membangun dan melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia karena tiga alasan yaitu:

- a. Pemerintah sebagai wakil negara telah lama berinteraksi dengan lembaga swadaya masyarakat di bidang pelayanan public. Masyarakat akan mempertahankan upaya birokrasi pada tingkat tinggi jika pelayanan public berhasil.
- b. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai yang dapat diartikulasikan secara mudah dalam aspek *clean* dan *governance*.
- c. Pelayanan public melibatkan kepentingan semua unsur pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar yang disebut dengan *governance*.

“segeala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik

dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka penyelenggaraan ketertiban” adalah apa yang Robert defenisikan sebagai “pelayanan publik”.

Berdasarkan defenisi yang telah diberikan sebelumnya, pelayanan public diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan bagi semua orang. Pada hakikatnya kebutuhan masyarakat harus dipenuhi oleh negara atau dalam hal ini birokrasi. Dalam hal ini, keinginan adalah beragam tuntutan yang benar-benar diantisipasi oleh masyarakat, bukan oleh kebutuhan pribadi.. (Riska Chyntia Dewi, 2022)

2. Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi merupakan konsep yang penting sejalan dengan keinginan untuk menegakkan praktik *good governance*. Menjunjung tinggi prinsip-prinsip tata kelola yang baik komitemn terhadap transparansi. Pemerintah harus transparan dan memastikan bahwa masyarakat umum memiliki akses terhadap berbagai informasi mengenai pembuatan kebijakan public, pendanaan yang dialokasikan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, serta pengawasan dan penilaian terhadap tindakan-tindakan tersebut. Hal ini dapat mendukung upaya masyarakat untuk mengevaluasi komitmen pemerintah terhadap kepentingan public dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mempelajari berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan.

Transparansi publik adalah suatu keterbukaan bersifat serius, meyeluruh, dan memungkinkan keterlibatan aktif seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya public dikenal dengan istilah transparansi publik. Memberi tempat bagi partisipatif aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. menurut Arifin Tohir, identic demikian, dapat diartikan sebagai keterbukaan mengenai bagaimana suatu kegiatan dilaksanakan. Keterbukaan dan kemudahan pemahaman memungkinkan semua pihak yang memerlukan dapat mengaksesnya.

Administrasi pelayanan public dan operasional pemerintag sama-sama mendapatkan manfaat dari transparansi. Ketika seluruh aspek proses pemberian layanan terlihat dan mudah diakses oleh konsumen dan pemangku kepentingan yang memerlukannya, hal ini disebut transparan. Ketika seluruh aspek proses pemberian layanan termasuk persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan tersedia untuk umum dan mudah diakses oleh public, maka praktik pemberian layanan dapat dianggap memiliki tingkat transparansi yang tinggi. Hal ini termasuk memposting informasi yang tersedia secara publik tentang hak, kewajiban, dan waktu yang diperlukan bagi penyedia layanan dan pengguna.

3. Investasi

Investasi pada dasarnya bertujuan untuk menghasilkan sejumlah uang yang merupakan berupa keuntungan dari modal yang ditanamkan pada periode tertentu. Haming dan Basalamah mengemukakan pendapatnya yakni, investasi adalah pengeluaran dengan mengumpulkan barang modal sekarang untuk menghasilkan produksi barang dan jasa selama lebih dari dua tahun untuk mendapatkan profit yang lebih besar di masa depan. Tandelilin juga berpendapat bahwa investasi adalah hubungan sejumlah besar uang atau sumber daya lain yang dikembangkan dengan harapan memperoleh sejumlah uang yang cukup besar di masa depan. Sedangkan Warsini beropini bahwa investasi merupakan kegiatan menanamkan modal ataupun menanamkan dana yang dilakukan di masa kini untuk meraih keuntungan dimasa yang akan datang. (salsabila Regiyati, 2021)

Baik sektor publik maupun swasta mampu melakukan investasi. Investasi pemerintah diartikan sebagai investasi yang dilakukan tanpa memperhatikan keuntungan yang dilakukan oleh pemerintah (federal dan local) dalam rangka penyediaan barang public untuk memberi manfaat dan menyejahterakan masyarakat. Investasi yang dilakukan oleh perorangan dengan tujuan utama menghasilkan uang dari modal yang diinvestasikan disebut sebagai investasi swasta. Sadono Sukirno mengartikan investasi sebagai pengeluaran uang untuk barang modal dan peralatan produksi guna menggantikan atau menambah barang modal dalam perekonomian yang digunakan untuk menghasilkan barang dagangan dan jasa. Secara umum, penanaman modal dapat diklasifikasikan menjadi penanaman modal dalam negeri (PMDN) atau penanaman modal asing (PMA).

Ginting (2004) menegaskan bahwa PMA atau penanam modal asing langsung berdampak pada percepatan pertumbuhan ekonomi Indonesia. oleh karena itu, peningkatan investasi modal akan mempercepat pertumbuhan PDB, yang akan meningkatkan tingkat pendapatan rata-rata seluruh warga negara. (Lutvi Fauziana, 2014).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara metode deskriptif dengan menganalisis melalui wawancara, observasi lapangan, dan analisis terhadap dokumen terkait. Semakin dalam hal yang diteliti yang terdapat di dalam suatu data maka dapat dikatakan penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat diuraikan secara deskriptif, kualitatif, dan komprehensif yaitu mendeskripsikan

yang memuat dan membahas permasalahan yang diangkat mengenai transparansi pelayanan public terhadap penyerapan investasi pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumatera Utara mempunyai posisi yang kuat untuk menggunakan penanaman modal sebagai mesin pertumbuhan perekonomiannya. Pasalnya, Sumut masih dianggap sebagai salah satu Provinsi dengan tingkat daya tarik investor yang tinggi. Sebaliknya, Sumatera Utara menawarkan beragam peluang investasi. Meningkatnya keunggulan Sumatera Utara dalam sejumlah acara investasi nasional dan internasional menunjukkan adanya kemungkinan lain yang signifikan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara adalah sebuah lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab utama dalam memfasilitasi serta memberikan pelayanan terpadu kepada para pemohon yang berkeinginan untuk melakukan investasi atau memulai usaha di wilayah tersebut. Fungsi utama dari DPMPTSP ini tidak hanya sebatas mengurus perizinan, tetapi juga mencakup upaya untuk menciptakan dan memelihara iklim investasi yang kondusif, mempermudah proses perizinan dengan mengeliminasi hambatan birokrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan para pengusaha.

Dalam upaya untuk mempermudah dan modernisasi proses perizinan, DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara menggunakan teknologi informasi sebagai alat efektif dalam permohonan dan pemrosesan izin. DPMPTSP mengandalkan aplikasi Online Single Submission (OSS) yang merupakan sistem terintegrasi secara elektronik untuk perizinan usaha. OSS dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS yang berada di bawah Kementerian Investasi (BKPM). Selain OSS, aplikasi Siaplayani juga digunakan untuk mendukung proses perizinan, dan ini mencerminkan komitmen untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

DPMPTSP, dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan pengusaha terkait dengan investasi, berkomitmen untuk memberikan pelayanan informasi yang cepat, transparan, dan tepat waktu. Hal ini sangat relevan dengan pelayanan berinvestasi, karena para calon investor sering kali memerlukan informasi yang akurat dan terkini tentang persyaratan proses perizinan, dan iklim investasi di suatu daerah.

Pertama-tama, kecepatan dalam memberikan informasi adalah aspek penting dalam mendukung pelayanan berinvestasi. Investor sering kali memiliki tenggat waktu yang ketat dalam pengambilan keputusan investasi. Oleh karena itu, memastikan informasi terkait dengan

izin, regulasi, dan proses investasi dapat diperoleh dengan cepat adalah kunci untuk menjaga ketertarikan investor.

Transparansi dalam pelayanan informasi juga sangat berperan dalam pelayanan berinvestasi. Investor memerlukan akses yang jelas dan terbuka terhadap informasi mengenai peraturan, biaya, dan persyaratan yang terkait dengan investasi. Transparan ini membantu meminimalkan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi keputusan investor. Pelayanan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan menjadi kunci dalam memberikan pelayanan berinvestasi yang berkualitas. Fasilitas yang nyaman dan representative juga berperan dalam menarik investor. Mereka perlu akses yang mudah dan nyaman untuk mendapatkan informasi investasi, dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan pengalaman mereka. (DISPMPTSP)

Berdasarkan wawancara yang disampaikan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bapak Faisal Arif Nasution dalam talkshow BAPPELITBANG SUMUT mengatakan target investasi di Sumatera Utara di tahun 2023, target investasi penanam modal asing (PMA) dan penanam modal dalam negeri (PMDN) sebesar 50 triliun, dibanding dengan tahun 2022 ada kenaikan karena di tahun 2022 target investasi di Sumatera Utara 39 triliun dan DISPMPTSP bisa melampaui target kurang lebih 106% kenaikan ditahun 2022. Untuk mencapai target di tahun 2023 DISPMPTSP telah mempersiapkan strategi dalam rangka merealisasikan investasi khususnya di penanam modal dalam negeri (PMDN) dan penanam modal asing (PMA) yaitu dengan adanya peraturan intensif daerah dan peraturan daerah kemudahan berinvestasi dengan harapan memberi ruang bagi para PMA dan PMDN bisa masuk ke pemerintah provinsi Sumatera Utara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Transparansi dalam pelayanan informasi juga menjadi focus utama DPMPTSP, karena investor memerlukan akses yang jelas dan terbuka terhadap informasi mengenai peraturan, biaya, dan persyaratan yang terkait dengan investasi. Transparansi ini membantu mengurangi ketidakpastian yang sering menjadi hambatan dalam pengambilan keputusan investasi. Pelayanan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan juga menjadi salah satu pilar penting dalam memberikan pelayanan berinvestasi yang berkualitas. Sehingga dapat membuat keputusan yang lebih baik terkait dengan investasi di Provinsi Sumatera Utara.

Selain itu, DPMPTSP juga mengakui pentingnya fasilitas yang nyaman dan representative dalam menarik investor. Dengan fasilitas yang baik, investor merasa diberikan akses yang mudah dan nyaman untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, serta menjadikan pengalaman berinvestasi lebih positif. Dengan demikian, DPMPTSP berkomitmen

untuk menciptakan lingkungan investasi yang lebih kondusif melalui upaya strategisnya, dan fokus pada aspek pelayanan informasi yang mendukung pelayanan berinvestasi yang berkualitas.

Saran untuk jurnal yang dapat peneliti kemukakan adalah fokus penelitian pada Transparansi Pelayanan Publik Terhadap Penyerapan Investasi Pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara komitmen DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan berinvestasi, dengan penekanan pada aspek kecepatan, transparansi, keakuratan informasi, fasilitas yang nyaman, dan strategi penyusunan peraturan daerah yang mendukung investasi. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat mengidentifikasi dampak positif dari upaya DPMPTSP dalam mendorong pertumbuhan investasi dan juga mempertimbangkan peran penting DPMPTSP dalam menciptakan lingkungan investasi yang lebih kondusif di Provinsi Sumatera Utara.

DAFTAR REFERENSI

- Burhanudin, S. A. (2021, Maret). Pengaruh Pengetahuan Investasi, Manfaat Investasi, Motivasi Investasi, Modal Minimal Investasi dan Return Investasi Terhadap Minat Investasi di Pasar Modal (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram). *Jurnal Distribusi*, 9(1), 16.
- DISPMPTSP, P. S. (t.thn.). *Rencana Strategis Dinas PMPTSP Provsu 2019-2023*. Dipetik Oktober Jum'at, 2023, dari <https://dpmptsp.sumutprov.go.id/datadinas/detaillaporan/125>
- Irawan, A. (2018, Desember). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Madani jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 89-90.
- Lutvi Fauziana, A. M. (2014). Keterkaitan Investasi Modal Terhadap GDP Indonesia. *Economics Development Analysis Journal*, 3(2), 375.
- Nurul Mubarak, E. Y. (2017, Juni). Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista. *I-Economic*, 3(1), 76.
- Prof. Dr. Aminuddin Ilmar, S. M. (2017). *Hukum Penanaman Modal di Indonesia*. Jakarta: K E N C A N A.
- Reza Lainatul Rizky, G. A. (2016, Maret). Pengaruh Penanaman Modal Asing, Penanaman Modal Dalam Negeri Dan Belanja Modal Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 8(1), 12.
- Riani, N. K. (2021, April). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 4.
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 22-24.

- Riska Chyntia Dewi, S. (2022, April). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 84-85.
- salsabila Regiyati, Z. R. (2021). Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Investasi di Kota Pekanbaru. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 51.
- Sedjati, R. S. (2015). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).