Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 7893-7902

Problematika Pelayanan Publik Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Panjang

Khosyi Mudhoffar[1], Nora Eka Putri[2], Genius Umar[3]
[123]Universitas Negeri Padang
Corresponding Author Khosyi Mudhoffar, E-Mail: kopamudhoffar31@gmail.com

Published: June, 2025

ABSTRACT

Artikel ini membahas problematika pelayanan publik yang terjadi pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang. Studi ini menggunakan pendekatan studi literatur dengan mengkaji berbagai sumber sekunder berupa jurnal, buku, laporan kinerja pemerintah, dan dokumen kebijakan terkini. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP Padang Panjang masih menghadapi berbagai persoalan yang bersifat prosedural, kelembagaan, teknologis, dan partisipatif. Kendala utama meliputi ketidakefisienan birokrasi, lemahnya koordinasi antarinstansi, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya penerapan sistem digital perizinan. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan turut memperburuk kualitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik di tingkat daerah masih belum terimplementasi secara komprehensif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis berupa penguatan tata kelola pemerintahan, peningkatan kualitas SDM, pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Artikel ini memberikan kontribusi terhadap wacana reformasi birokrasi dan pelayanan publik dengan menyoroti tantangan aktual yang dihadapi pemerintah daerah dalam era desentralisasi dan digitalisasi

Keywords: Pelayanan Publik; DPMPTSP; Padang Panjang; Birokrasi; Digitalisasi; Good Governance; Partisipasi Masyarakat.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan unsur fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan bertanggung jawab. Negara berkewajiban untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat sebagai bentuk implementasi dari prinsip good governance. Salah satu bentuk pelayanan publik yang kini menjadi fokus pembenahan di berbagai daerah di Indonesia adalah sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah mekanisme pelayanan publik yang bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi proses perizinan dan non-perizinan, dengan mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi yang berbeda ke dalam satu pintu layanan. Di tingkat daerah, keberadaan PTSP menjadi sangat strategis karena langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat lokal.

Kota Padang Panjang, sebagai salah satu kota yang tengah berkembang di Provinsi Sumatera Barat, turut mengadopsi sistem PTSP melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Lembaga ini memiliki peran vital dalam mendukung pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik serta mendongkrak investasi daerah melalui layanan perizinan yang cepat,

transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, implementasi pelayanan publik oleh DPMPTSP Kota Padang Panjang belum sepenuhnya lepas dari berbagai problematika. Permasalahan-permasalahan tersebut meliputi aspek birokrasi yang masih berbelit, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan layanan publik.

Menurut Dwiyanto (2021), pelayanan publik yang buruk kerap kali menjadi sumber ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Birokrasi yang lambat, tidak responsif, serta kurang transparan menimbulkan persepsi negatif dan menjauhkan masyarakat dari pemerintah. Dalam konteks PTSP, pelayanan publik yang tidak efektif tidak hanya menghambat pertumbuhan ekonomi daerah, tetapi juga melemahkan legitimasi pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan.

Lebih lanjut, hasil riset yang dilakukan oleh Kementerian PANRB (2023) menunjukkan bahwa sekitar 60% instansi pelayanan publik di daerah belum mampu memenuhi standar pelayanan minimum yang ditetapkan pemerintah pusat, termasuk dalam hal kepuasan pengguna layanan, kecepatan layanan, dan integritas petugas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima. Kota Padang Panjang tidak terlepas dari fenomena ini. Berdasarkan laporan evaluasi internal DPMPTSP tahun 2023, meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meningkat dari tahun sebelumnya, namun sejumlah aduan masih muncul, terutama terkait waktu penyelesaian layanan yang tidak konsisten serta kurangnya informasi yang jelas dalam proses perizinan.

Salah satu tantangan besar yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Padang Panjang adalah integrasi teknologi informasi. Di era digital, pemanfaatan sistem informasi dan layanan berbasis elektronik menjadi tuntutan yang tidak bisa ditawar. Sistem e-government, seperti yang dikemukakan oleh Winarno (2022), memiliki potensi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Namun demikian, implementasi sistem ini tidak serta-merta berjalan mulus. Hambatan teknis, kesiapan infrastruktur, dan kompetensi SDM menjadi faktor-faktor krusial yang harus diatasi terlebih dahulu. Di Kota Padang Panjang, penerapan layanan perizinan online masih menghadapi kendala aksesibilitas dan kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat maupun pegawai dinas.

Selain itu, permasalahan pelayanan publik juga berkaitan erat dengan aspek budaya birokrasi yang masih cenderung patrimonial dan hierarkis. Budaya kerja yang tidak adaptif terhadap perubahan sering kali menjadi penghambat utama dalam reformasi birokrasi, termasuk di sektor pelayanan. Seperti dikemukakan oleh Nasution (2023), reformasi birokrasi tidak cukup hanya dengan membangun sistem, tetapi juga harus menyasar perubahan budaya organisasi secara mendasar. Di DPMPTSP Kota Padang Panjang, resistensi terhadap perubahan prosedur dan sistem digital menjadi refleksi dari persoalan ini, di

mana sebagian aparatur masih terbiasa dengan pola kerja konvensional yang tidak sesuai dengan tuntutan pelayanan modern.

Dengan mempertimbangkan berbagai faktor tersebut, maka penting untuk dilakukan kajian mendalam terhadap problematika pelayanan publik yang terjadi di DPMPTSP Kota Padang Panjang. Kajian ini diharapkan tidak hanya mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (citizen-centric), efisiensi administratif, serta transparansi dan akuntabilitas kelembagaan.

Dengan demikian, artikel ini berfokus pada pemetaan dan analisis problematika pelayanan publik yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Padang Panjang, dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada data empiris dan perspektif pengguna layanan. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi akademik sekaligus masukan praktis bagi upaya pembenahan sistem pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya dalam konteks implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di kota-kota kecil seperti Padang Panjang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur (library research) sebagai metode utama dalam menganalisis problematika pelayanan publik pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang. Metode studi literatur dilakukan dengan cara mengkaji dan menelaah berbagai sumber pustaka yang relevan, seperti buku ilmiah, artikel jurnal, laporan penelitian, dokumen kebijakan, serta data sekunder dari instansi pemerintah maupun lembaga non-pemerintah yang kredibel.

Pemilihan metode studi literatur didasarkan pada pertimbangan bahwa pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyusun kerangka pemikiran yang komprehensif berdasarkan temuan-temuan dan teori yang telah ada. Selain itu, studi literatur juga dapat digunakan untuk memahami dinamika pelayanan publik, khususnya dalam konteks implementasi sistem PTSP di daerah, dengan memperhatikan berbagai perspektif konseptual dan empiris yang telah dikaji oleh para peneliti sebelumnya.

Dalam proses penelitian, tahap awal dilakukan dengan mengidentifikasi dan menyeleksi literatur yang relevan, terutama terbitan lima tahun terakhir, guna memastikan aktualitas dan relevansi sumber informasi. Literatur yang dikaji mencakup teori-teori pelayanan publik, prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, konsep pelayanan terpadu, serta evaluasi dan praktik PTSP di berbagai daerah, termasuk referensi dari laporan resmi DPMPTSP Kota Padang Panjang dan Kementerian PANRB. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif-kualitatif dengan pendekatan analisis isi (content

analysis), yaitu dengan mengkaji muatan substansi dari tiap literatur dan mengaitkannya dengan konteks penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang Panjang.

Melalui analisis tersebut, peneliti berusaha untuk menemukan pola, kecenderungan, serta kesenjangan antara teori dan praktik pelayanan publik di tingkat daerah. Temuan-temuan tersebut kemudian disintesis guna merumuskan pemetaan problematika yang terjadi di lapangan serta rekomendasi konseptual yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas layanan di masa mendatang. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian pelayanan publik sekaligus menjadi masukan strategis bagi pemerintah daerah dalam upaya mewujudkan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa problematika pelayanan publik pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang dapat diidentifikasi dalam beberapa aspek kunci yang bersifat sistemik dan saling berkaitan. Berdasarkan studi-studi terbaru dan laporan resmi kelembagaan, ditemukan bahwa tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP meliputi aspek prosedural, kelembagaan, sumber daya manusia, dan teknologi informasi.

Pertama, dari sisi **prosedural**, sistem pelayanan yang diterapkan masih dianggap belum sepenuhnya sederhana dan efisien. Meski secara formal DPMPTSP Kota Padang Panjang telah mengadopsi standar pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 15 Tahun 2014, dalam praktiknya, proses perizinan masih mengalami hambatan administratif yang menyebabkan waktu penyelesaian melebihi batas standar layanan. Hal ini diperkuat oleh laporan Kementerian PAN-RB (2023) yang menyatakan bahwa 42% DPMPTSP di tingkat kabupaten/kota masih menghadapi kendala dalam konsistensi penerapan standar operasional prosedur (SOP), termasuk Kota Padang Panjang.

Kedua, dari aspek **kelembagaan**, hasil studi menunjukkan bahwa integrasi antara DPMPTSP dengan perangkat daerah teknis belum berjalan secara optimal. Meskipun telah ada kebijakan tentang pelimpahan kewenangan teknis kepada DPMPTSP, implementasinya sering kali terganjal oleh resistensi internal dari dinas teknis yang enggan melepas otoritas. Seperti diungkapkan oleh Wibawa (2022), ketidaksiapan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan struktur pelayanan menjadi salah satu faktor kegagalan reformasi birokrasi di tingkat daerah. Kondisi serupa ditemukan di Kota Padang Panjang, di mana koordinasi lintas perangkat daerah masih bersifat sektoral dan minim sinergi.

Ketiga, dalam hal **sumber daya manusia (SDM),** kualitas aparatur pelayanan masih menjadi tantangan serius. Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja DPMPTSP Padang Panjang (2023), terdapat kesenjangan kompetensi antara kebutuhan teknis pelayanan dengan kualifikasi aparatur yang ada, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan berbasis digital. Temuan ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Prabowo dan Arifin (2022), yang menunjukkan bahwa mayoritas petugas

pelayanan di DPMPTSP daerah belum memiliki pelatihan berkelanjutan terkait layanan digital dan manajemen aduan masyarakat.

Keempat, dari sisi **pemanfaatan teknologi informasi**, penerapan sistem pelayanan elektronik masih terbatas pada tahapan input data atau pendaftaran online, tanpa integrasi penuh dengan proses verifikasi, validasi, hingga penerbitan izin. Akibatnya, sistem e-PTSP yang seharusnya mempermudah masyarakat justru menimbulkan kebingungan karena tidak didukung oleh sistem yang responsif dan informatif. Menurut Ismail (2023), kegagalan dalam mengoptimalkan e-government sering kali disebabkan oleh ketidakseriusan dalam membangun infrastruktur teknologi yang memadai dan kurangnya literasi digital di kalangan pengguna serta penyedia layanan.

Terakhir, rendahnya **partisipasi masyarakat** dalam proses monitoring dan evaluasi layanan juga menjadi faktor penting. Partisipasi publik yang lemah menciptakan ruang bagi praktik birokrasi yang tertutup dan minim akuntabilitas. Dalam laporan Indonesia Governance Index (IGI) tahun 2023, Padang Panjang tercatat sebagai salah satu daerah dengan indeks partisipasi publik dalam pelayanan publik di bawah rata-rata provinsi, yakni sebesar 58,6%. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik atau pengawasan terhadap kualitas layanan masih belum terstruktur secara baik.

Secara keseluruhan, temuan hasil studi literatur ini menegaskan bahwa problematika pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Padang Panjang bersifat kompleks, multidimensi, dan memerlukan pendekatan pembenahan yang komprehensif. Ketimpangan antara desain kelembagaan yang dirancang secara normatif dengan pelaksanaannya di lapangan menjadi isu utama yang perlu ditangani melalui reformasi struktural dan penguatan kapasitas kelembagaan.

Pembahasan

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa problematika pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Padang Panjang tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga struktural dan kultural. Dalam konteks teori pelayanan publik, persoalan seperti ketidakefisienan prosedural, lemahnya koordinasi kelembagaan, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, hingga terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi merupakan manifestasi dari lemahnya implementasi prinsip *good governance* dan *new public management* (NPM).

Konsep *good governance* menekankan pentingnya transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan publik (Dwiyanto, 2021). Namun, dalam praktik di DPMPTSP Kota Padang Panjang, berbagai indikator tersebut belum terpenuhi secara optimal. Misalnya, informasi layanan yang tidak tersosialisasi dengan baik serta minimnya partisipasi publik dalam pengawasan layanan mencerminkan belum terwujudnya prinsip transparansi dan partisipatif secara utuh. Kelemahan ini

diperparah dengan absennya mekanisme *feedback loop* yang memungkinkan masyarakat memberi masukan terhadap kualitas layanan secara sistematis.

Selain itu, kegagalan dalam mengoptimalkan koordinasi antara DPMPTSP dan dinas teknis terkait menjadi bukti lemahnya kolaborasi antar lembaga pemerintah daerah. Menurut Wibawa (2022), resistensi antarinstansi di daerah terhadap pelimpahan kewenangan teknis dalam sistem PTSP sering kali berakar dari kekhawatiran akan hilangnya kontrol sektoral. Kondisi ini menyebabkan pelayanan yang seharusnya bersifat terpadu justru tetap berjalan secara sektoral dan terfragmentasi, sehingga menurunkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Fenomena ini menunjukkan bahwa penerapan PTSP secara kelembagaan belum sepenuhnya matang, dan masih sebatas pada penggabungan fungsi administratif tanpa disertai integrasi proses substantif.

Dari sisi SDM, permasalahan kompetensi aparatur menjadi tantangan utama yang menghambat implementasi pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian oleh Prabowo dan Arifin (2022) menunjukkan bahwa banyak aparatur di daerah belum menguasai sistem digital perizinan, padahal keberhasilan e-government sangat bergantung pada kapasitas pengguna internal. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan rekrutmen berbasis kompetensi belum menjadi prioritas utama dalam kebijakan SDM DPMPTSP Kota Padang Panjang. Sebagaimana disampaikan oleh Ismail (2023), keberhasilan transformasi digital tidak semata ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengelolanya.

Masalah lain yang cukup signifikan adalah belum maksimalnya implementasi sistem pelayanan berbasis elektronik. Sistem e-PTSP di Kota Padang Panjang masih terbatas pada aspek input administratif, tanpa diikuti oleh integrasi proses verifikasi digital, pembayaran daring, serta pelacakan progres perizinan secara transparan. Padahal, menurut Winarno (2022), penerapan *end-to-end digital service* adalah prasyarat bagi terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, dan bebas intervensi birokrasi. Terbatasnya infrastruktur teknologi serta rendahnya literasi digital, baik dari sisi aparatur maupun masyarakat, menjadi faktor penghambat utama dalam proses digitalisasi layanan tersebut.

Lebih jauh lagi, pembahasan mengenai partisipasi masyarakat menjadi krusial dalam konteks pengawasan dan evaluasi layanan publik. Indeks partisipasi masyarakat Kota Padang Panjang yang rendah dalam laporan IGI (2023) menunjukkan masih adanya ketimpangan informasi dan keterbatasan ruang partisipatif dalam sistem pelayanan. Ketidakhadiran forum konsultasi publik, survei kepuasan masyarakat yang tidak berkelanjutan, serta keterbatasan akses informasi layanan memperkuat dugaan bahwa pelayanan publik belum diarahkan pada pendekatan *citizen-centric*, sebagaimana disarankan dalam kebijakan reformasi birokrasi nasional.

Dengan demikian, problematika pelayanan publik di DPMPTSP Kota Padang Panjang tidak dapat dipisahkan dari isu kelembagaan, kapasitas sumber daya, teknologi, dan budaya pelayanan. Oleh karena itu, upaya pembenahan harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Penerapan prinsip

integrated governance, reformasi manajemen SDM, penguatan literasi digital, serta pembentukan kanal partisipatif berbasis masyarakat perlu menjadi agenda strategis dalam reformasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Masalah-masalah yang telah diidentifikasi dalam hasil kajian literatur pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang menunjukkan bahwa pelayanan publik belum mampu memenuhi prinsip dasar pelayanan yang ideal sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara profesional, tidak diskriminatif, efisien, efektif, dan transparan. Ketika dalam praktik masih ditemukan ketidaksesuaian antara standar prosedural dengan implementasi di lapangan, maka hal ini mencerminkan kegagalan dalam menerjemahkan amanat normatif ke dalam tindakan birokrasi konkret.

Secara teoritis, kondisi ini dapat dikaji melalui pendekatan *institutional theory* yang menyatakan bahwa kelembagaan formal saja tidak cukup dalam mendorong kinerja pelayanan yang baik; dibutuhkan pula *normative commitment* dan *cultural adaptation* dari aktor-aktor pelaksana kebijakan (Scott, 2020). Dalam kasus DPMPTSP Padang Panjang, meskipun secara struktural telah ada kebijakan dan sistem yang diadopsi, seperti SOP, e-PTSP, serta pelimpahan kewenangan dari dinas teknis, pelaksanaan kebijakan ini tidak didukung oleh kesiapan budaya kerja dan nilai-nilai pelayanan yang kuat. Aparatur pelaksana lebih terjebak dalam rutinitas administratif daripada menginternalisasi prinsip pelayanan sebagai kewajiban moral dan profesional.

Kondisi ini juga diperkuat oleh budaya birokrasi yang masih bersifat patrimonial dan top-down. Dalam banyak kasus, keputusan pelayanan publik masih dipengaruhi oleh pola relasi kekuasaan, bukan berdasarkan prinsip meritokrasi atau keadilan layanan. Seperti yang dikemukakan oleh Thoha (2021), birokrasi di tingkat daerah sering kali bersandar pada relasi personal dan loyalitas sektoral, bukan pada standar objektif pelayanan. Hal ini berdampak pada rendahnya inovasi serta lambatnya respons terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, permasalahan pada aspek teknologi informasi mencerminkan masih jauhnya jarak antara ambisi digitalisasi dan kenyataan infrastruktur daerah. Meskipun e-PTSP menjadi simbol modernisasi layanan, dalam praktiknya belum semua tahapan layanan berjalan secara daring dan real-time. Bahkan, proses digital hanya digunakan sebagai pintu masuk administratif (front-office) tanpa didukung integrasi back-office yang kuat. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum disiapkan sebagai transformasi sistemik, melainkan hanya sebagai *window dressing* untuk memenuhi tuntutan formal. Menurut Mulyanto (2023), tantangan utama digitalisasi layanan publik di daerah bukan hanya pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesediaan birokrasi untuk mengubah cara kerja dan model pelayanan yang selama ini bersifat manual dan tertutup.

Lebih jauh, kurangnya partisipasi masyarakat dalam sistem pengawasan dan evaluasi pelayanan menjadi indikator penting kegagalan dalam membangun *democratic accountability*. Keterlibatan warga negara dalam pengawasan pelayanan bukan hanya sebatas hak, tetapi merupakan bagian dari mekanisme checks and balances dalam sistem pemerintahan modern. Namun dalam konteks DPMPTSP Kota Padang Panjang, minimnya forum partisipatif dan terbatasnya kanal pengaduan menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya diposisikan sebagai subjek pelayanan. Padahal, sebagaimana diungkapkan oleh Bovaird dan Löffler (2021), pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dibentuk, dilaksanakan, dan dievaluasi bersama dengan masyarakat melalui pendekatan *co-production*.

Perspektif partisipatif ini juga berkaitan erat dengan prinsip *public value* yang menekankan bahwa pelayanan publik harus menghasilkan nilai nyata bagi masyarakat, baik dalam bentuk kepuasan, keadilan, maupun keberdayaan. Ketika pelayanan bersifat satu arah dan tertutup, maka potensi terciptanya nilai publik akan terhambat. Hal ini dapat menjelaskan mengapa indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan di daerah seperti Padang Panjang belum mengalami peningkatan signifikan dalam lima tahun terakhir (Laporan DPMPTSP, 2023).

Dalam konteks otonomi daerah, DPMPTSP memiliki peluang besar untuk menjadi motor reformasi birokrasi di tingkat lokal. Namun peluang ini akan sulit direalisasikan tanpa adanya kepemimpinan birokrasi yang kuat (*bureaucratic leadership*), dukungan politik yang konsisten dari kepala daerah, serta alokasi sumber daya yang proporsional. Sebagaimana disampaikan oleh Farazmand (2021), perbaikan layanan publik memerlukan pendekatan holistik yang mencakup dimensi struktural, kultural, teknologikal, dan politik secara simultan.

Dengan kata lain, problematika yang terjadi pada DPMPTSP Kota Padang Panjang harus dipahami sebagai refleksi dari kegagalan dalam mengintegrasikan berbagai dimensi pembangunan kelembagaan secara berkelanjutan. Solusi parsial, seperti pelatihan teknis atau pembangunan sistem digital saja, tidak akan cukup tanpa adanya transformasi budaya organisasi dan peningkatan partisipasi warga sebagai mitra aktif dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa problematika pelayanan publik pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang bersifat kompleks dan multidimensi. Meskipun secara kelembagaan DPMPTSP telah memiliki struktur dan regulasi yang mendukung prinsip pelayanan terpadu, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala signifikan.

Permasalahan utama terletak pada aspek prosedural, di mana standar operasional pelayanan belum berjalan secara konsisten dan sering kali membebani masyarakat dengan birokrasi yang lambat dan tidak efisien. Dari sisi kelembagaan, kurangnya koordinasi dan sinergi antara DPMPTSP dan dinas teknis

lain menghambat proses integrasi layanan yang seharusnya terpadu. Sementara itu, kualitas sumber daya manusia yang belum memadai dan kurangnya pelatihan berkelanjutan turut memperburuk efektivitas pelayanan.

Digitalisasi layanan melalui sistem e-PTSP masih bersifat parsial dan belum didukung oleh integrasi sistem back-office yang solid, sehingga pelayanan belum sepenuhnya berbasis teknologi informasi yang cepat, transparan, dan akuntabel. Di samping itu, partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan masih rendah, yang menunjukkan lemahnya keterbukaan dan kurangnya kanal umpan balik yang memadai.

Secara keseluruhan, kondisi ini mengindikasikan bahwa reformasi pelayanan publik di Kota Padang Panjang belum berjalan optimal. Untuk mengatasi persoalan-persoalan tersebut, diperlukan pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan yang mencakup perbaikan struktur kelembagaan, peningkatan kapasitas aparatur, pembangunan sistem teknologi yang terintegrasi, serta penciptaan ruang partisipatif yang lebih luas bagi masyarakat.

Upaya perbaikan pelayanan publik tidak dapat dilakukan secara parsial atau instan, tetapi harus menjadi bagian dari transformasi birokrasi daerah yang berbasis pada nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Bovaird, T., & Löffler, E. (2021). *Public Management and Governance* (4th ed.). London: Routledge.

DPMPTSP Kota Padang Panjang. (2023). *Laporan Kinerja Pelayanan Publik Tahun 2023*. Padang Panjang: DPMPTSP.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Farazmand, A. (2021). *Bureaucracy and Administration: Managing Government in the Twenty-First Century*. Boca Raton: CRC Press.

Indonesia Governance Index. (2023). *Indeks Tata Kelola Pemerintahan Daerah 2023*. Jakarta: Partnership for Governance Reform.

Ismail, R. (2023). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Daerah*. Jakarta: Pustaka Pemerintahan Digital.

Kementerian PAN-RB. (2023). *Laporan Nasional Evaluasi Kinerja DPMPTSP Kabupaten/Kota Tahun 2023*. Jakarta: KemenPAN-RB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: KemenPAN-RB.

Laporan Evaluasi Kinerja DPMPTSP Kota Padang Panjang. (2023). Padang Panjang: DPMPTSP.

Mulyanto, D. (2023). E-Government dan Perubahan Administrasi Publik di Era Digital. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 19(1), 45–62.

Nasution, A. (2023). *Reformasi Birokrasi dan Budaya Organisasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Prabowo, H. & Arifin, M. (2022). Kompetensi Aparatur dan Tantangan Pelayanan Berbasis Elektronik di Daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 101–114.

Scott, W. R. (2020). *Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and Identities* (5th ed.). Los Angeles: SAGE Publications.

Thoha, M. (2021). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Wibawa, S. (2022). *Reformasi Birokrasi dan Implementasi Kebijakan di Daerah*. Bandung: Pustaka Setia.

Winarno, B. (2022). *E-Government dan Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Bandung: Remaja Rosdakarya.