

PENERAPAN PRINSIP *NEW PUBLIC SERVICE* PADA PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TASIKMALAYA

Shahla Eliza Nurhidayah¹, Nandang Alamsah Deliarnoor²

^{1,2}Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi: shahla22001@mail.unpad.ac.id

Email: nandang.alamsah@unpad.ac.id

ABSTRACT

This study was motivated by persistent challenges in licensing service delivery at the DPMPTSP Tasikmalaya, examined through Denhardt and Denhardt's (2007) New Public Service (NPS) framework. The identified issues included unequal service accessibility, limited responsiveness to citizens' needs, an organizational orientation that remained focused on performance targets, suboptimal public participation, limited accountability and transparency, insufficient facilitation during the licensing process, and service delivery that had not consistently provided a positive citizen experience. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through a literature review, interviews, observations, and document analysis. Informants were selected using purposive sampling, while data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of NPS principles has fostered more citizen-oriented licensing services through equitable treatment, public servants' commitment to serving citizens, the incorporation of public feedback into service evaluation, accountability mechanisms, assistance throughout the licensing process, and continuous staff capacity development. However, several aspects require further strengthening, including broader public engagement in deliberative dialogue, greater transparency of service information and accountability documents, implementation of the Pelayanan Perizinan Keliling (PEPELING) innovation, a more participatory organizational culture, and more effective utilization of service facilities. The study concludes that the implementation of the New Public Service has provided a clear direction for licensing service delivery at DPMPTSP Tasikmalaya. Strengthening these aspects is essential to achieving a more comprehensive realization of citizen-centered public services consistent with the values of the New Public Service.

Keywords: New Public Service, Licensing services, DPMPTSP Tasikmalaya, Public service.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai kendala dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Tasikmalaya yang dikaji berdasarkan prinsip-prinsip *New Public Service* menurut Denhardt dan Denhardt (2007). Permasalahan tersebut meliputi kemudahan akses pelayanan yang belum merata, pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, orientasi pelayanan yang masih lebih menonjol pada capaian organisasi, partisipasi masyarakat yang belum optimal, akuntabilitas dan keterbukaan informasi pelayanan yang masih terbatas, pendampingan pelayanan kepada masyarakat yang belum optimal, serta pelayanan yang belum sepenuhnya memberikan pengalaman yang nyaman bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive*, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* telah membentuk penyelenggaraan pelayanan perizinan yang berorientasi pada masyarakat melalui perlakuan yang setara, komitmen aparatur sebagai pelayan publik, pemanfaatan aspirasi masyarakat dalam

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

428

Indexed



evaluasi pelayanan, pelaksanaan mekanisme pertanggungjawaban, pendampingan kepada masyarakat, serta pengembangan kompetensi aparatur. Penelitian ini juga menemukan bahwa pelibatan masyarakat dalam proses dialog, keterbukaan informasi pelayanan dan dokumen pertanggungjawaban, pelaksanaan inovasi PEPELING, budaya kerja organisasi, serta pemanfaatan fasilitas pelayanan masih memerlukan penguatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* telah memberikan arah bagi penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Oleh karena itu, perlu dilakukan perluasan pelibatan masyarakat dalam proses dialog, peningkatan keterbukaan informasi pelayanan dan dokumen pertanggungjawaban, realisasi inovasi PEPELING, pengembangan budaya kerja yang lebih partisipatif, serta optimalisasi pemanfaatan fasilitas pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan semakin mencerminkan nilai-nilai *New Public Service*.

Kata kunci: *New Public Service*, Pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Tasikmalaya, Pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat serta menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Deliarnoor & Sutisna, 2022). Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan, pemerintah dituntut menghadirkan pelayanan yang mudah diakses, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Paradigma tersebut sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2007) yang menempatkan warga negara sebagai subjek utama pelayanan publik, sehingga keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari efisiensi penyelenggaraan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Meskipun berbagai reformasi birokrasi telah dilakukan, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan *Public Service Index* tahun 2024, Indonesia menempati peringkat ke-83 dari 175 negara dengan skor 5,60 pada skala 0–10, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia masih berada di bawah rata-rata dunia (The Global Economy, 2024). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi, termasuk pada pelayanan administratif berupa pelayanan perizinan yang memiliki peran strategis dalam memberikan legalitas dan kepastian hukum bagi masyarakat maupun pelaku usaha.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, pemerintah mengembangkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui integrasi berbagai jenis layanan dalam satu lokasi pelayanan (Perpres No 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik). Namun demikian, pelayanan perizinan masih menghadapi berbagai kendala. Ombudsman RI (2023) mencatat bahwa sektor perizinan masih menjadi salah satu layanan yang banyak dilaporkan masyarakat akibat penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan maladministrasi. Bahkan, laporan pengaduan pada sektor perizinan kembali meningkat pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan masih adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Di tingkat daerah, penyelenggaraan pelayanan perizinan dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab DPMPTSP, termasuk di Kota Tasikmalaya sesuai Peraturan Walikota (Perwali) Kota Tasikmalaya Nomor 18 Tahun 2023 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Dari Wali Kota Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. DPMPTSP Kota Tasikmalaya melayani pelayanan perizinan, contohnya pelayanan perizinan berusaha dengan jumlah penerbitan perizinan berusaha berbasis risiko yang mencapai 38.369 izin pada tahun 2024, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS mencapai 40.788 izin pada tahun yang sama (DPMPTSP Kota Tasikmalaya, 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perizinan memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan masyarakat sehingga kualitas penyelenggaraannya menjadi faktor penting dalam mendukung kepastian hukum dan kemudahan berusaha.

Di balik tingginya capaian pelayanan tersebut, DPMPTSP Kota Tasikmalaya masih menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Laporan DPMPTSP Kota Tasikmalaya (2024) menunjukkan adanya gangguan pada sistem OSS-RBA, proses rekomendasi teknis yang membutuhkan waktu relatif lama, keterbatasan sarana pendukung, serta belum lengkapnya standar operasional prosedur pada beberapa jenis pelayanan. Kondisi tersebut juga tercermin pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023–2024 yang menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian, persyaratan, serta sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Selain itu, penelitian Mirfaq et al. (2021) serta Rahmawati et al. (2024) mengidentifikasi masih adanya keterlambatan penyelesaian pelayanan, penyampaian informasi yang belum optimal, rendahnya literasi digital masyarakat, dan prosedur pelayanan yang dinilai masih kompleks. Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang telah dikembangkan belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak cukup dinilai dari meningkatnya jumlah pelayanan maupun pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memahami kebutuhan masyarakat dan membangun hubungan yang berorientasi pada kepentingan publik. Perspektif tersebut sesuai dengan paradigma *New Public Service* yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt, (2015). Paradigma ini menempatkan pemerintah sebagai pelayan warga negara melalui penerapan prinsip melayani warga negara, mengutamakan kepentingan publik, membangun partisipasi masyarakat, mewujudkan akuntabilitas, berperan sebagai fasilitator pelayanan, serta menghargai manusia dalam setiap proses pelayanan publik. Oleh karena itu, paradigma *New Public Service* dinilai relevan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan yang tidak hanya berorientasi pada prosedur administrasi, tetapi juga pada pengalaman dan kepentingan masyarakat sebagai warga negara.

Penelitian mengenai penerapan *New Public Service* pada pelayanan perizinan masih relatif terbatas. Penelitian Indrawati et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* pada DPMPTSP Kota Probolinggo telah berjalan dengan baik melalui pendekatan kuantitatif. Namun, penelitian tersebut belum menjelaskan secara mendalam implementasi setiap prinsip dalam praktik pelayanan perizinan melalui pendekatan kualitatif, khususnya pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta penggunaan pendekatan kualitatif untuk menganalisis penerapan tujuh prinsip *New Public Service* dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Tasikmalaya.

Penelitian ini dibatasi pada penerapan tujuh prinsip *New Public Service* dalam pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya di Mal Pelayanan Publik Bale Rancage selama periode 2024–2025. Penelitian diarahkan untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip *New Public Service* diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai praktik pelayanan yang berorientasi pada warga negara. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang lebih responsif, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan DPMPTSP, peraturan perundang-undangan, dan literatur yang relevan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Sugiyono, 2013; Creswell & Creswell, 2022).

PEMBAHASAN

Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak warga negara dan mewujudkan *good governance*, sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat dipahami sebagai hubungan antara negara dengan warga negara yang memiliki hak atas pelayanan, bukan sekadar penyedia layanan dan pelanggan (Deliarnoor & Sutisna, 2022). Pandangan tersebut sejalan dengan perspektif *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2007), yang menempatkan warga negara sebagai subjek utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui nilai-nilai demokrasi, partisipasi, akuntabilitas, kepemimpinan yang melayani, dan penghargaan terhadap setiap individu. Berdasarkan perspektif tersebut, penelitian ini menggunakan tujuh prinsip *New Public Service* sebagai pisau analisis untuk mengkaji penerapan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Tasikmalaya, yaitu *Serve Citizens, Not Customers*; *Seek the Public Interest*; *Value Citizenship over Entrepreneurship*; *Think Strategically, Act Democratically*; *Recognize that Accountability Isn't Simple*; *Serve Rather than Steer*; dan *Value People, Not Just Productivity* (Denhardt & Denhardt, 2007).

Serve Citizens, Not Customers

Penerapan prinsip *Serve Citizens, Not Customers* pada pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Tasikmalaya tercermin melalui pemenuhan aspek *fairness* (keadilan dan kesetaraan) dan *convenience* (kemudahan akses) sebagai wujud penghormatan terhadap hak warga negara dalam memperoleh pelayanan publik. Kesetaraan pelayanan terlihat dari kemampuan aparaturnya untuk melayani seluruh pemohon tanpa membedakan jabatan, hubungan kekerabatan, maupun latar belakang sosial, dengan mekanisme pelayanan yang didasarkan pada nomor antrean, kelengkapan persyaratan, dan prosedur yang berlaku. Pengalaman masyarakat serta hasil observasi menunjukkan bahwa sistem antrean elektronik dan pemeriksaan berkas yang seragam mendukung terciptanya perlakuan yang adil bagi setiap pemohon. Kemudahan akses pelayanan diwujudkan melalui penyediaan petugas informasi, pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan, serta bantuan kepada kelompok rentan selama proses pelayanan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kualitas aksesibilitas masih memerlukan perhatian, terutama pada pemanfaatan jalur prioritas, kondisi fasilitas bagi kelompok rentan, serta penempatan media informasi seperti Maklumat Pelayanan dan barcode Survei Kepuasan Masyarakat yang belum mudah dijangkau. Temuan tersebut sejalan dengan konsep *quality service for citizens* yang dikemukakan Carlson dan Schwarz dalam Denhardt & Denhardt (2007) bahwa pelayanan publik harus menjamin perlakuan yang setara sekaligus memberikan kemudahan akses kepada seluruh warga negara. Penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan sebagai hak warga negara tercermin melalui keterpaduan antara keadilan prosedural, pendampingan pelayanan, dan akses informasi yang mendukung masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan.

Seek The Public Interest

Penerapan prinsip *Seek the Public Interest* pada pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Tasikmalaya terlihat dari upaya mengidentifikasi kebutuhan masyarakat melalui forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) yang melibatkan perwakilan asosiasi profesi dan DPRD Kota Tasikmalaya sebagai dasar penyusunan program pelayanan. Forum tersebut menjadi ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat, meskipun partisipasinya masih bersifat representatif karena peserta ditentukan melalui mekanisme undangan berdasarkan karakteristik pelayanan yang berkembang. Aspirasi yang dihimpun juga belum seluruhnya dapat diwujudkan akibat keterbatasan anggaran, sehingga DPMPTSP memanfaatkan berbagai bentuk kolaborasi, termasuk kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR), untuk mendukung pelaksanaan program pelayanan. Dari perspektif masyarakat, pelayanan perizinan dinilai telah sesuai dengan kebutuhan profesi, namun kondisi tersebut merupakan konsekuensi dari kewenangan yang telah ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan, bukan hasil proses dialog yang diselenggarakan DPMPTSP. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat lebih banyak berkaitan dengan

kualitas penyelenggaraan pelayanan, meliputi kemudahan memperoleh informasi persyaratan melalui SIPENTAS, pendampingan penggunaan sistem elektronik, transparansi perkembangan permohonan, serta kemudahan mengakses layanan digital. Pembahasan ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2007) bahwa kepentingan publik dibangun melalui proses dialog yang menghasilkan pemahaman bersama mengenai kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan Geissel et al. (2023), penelitian ini memperlihatkan bahwa forum partisipasi perlu diikuti oleh kemampuan organisasi menerjemahkan aspirasi masyarakat ke dalam penyempurnaan pelayanan sehingga kepentingan publik tercermin pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Value Citizenship Over Entrepreneurship

Penerapan prinsip *Value Citizenship over Entrepreneurship* pada pelayanan perizinan DPMPSTSP Kota Tasikmalaya tercermin dari komitmen aparatur dalam menjalankan perannya sebagai pelayan publik. Komitmen tersebut dibangun melalui Maklumat Pelayanan yang menjadi pedoman seluruh aparatur serta diperkuat dengan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pelayanan. Dalam praktiknya, komitmen organisasi diterjemahkan ke dalam sikap aparatur yang berupaya memahami kebutuhan masyarakat, mendengarkan permasalahan pemohon, membangun empati, memberikan penjelasan mengenai prosedur dan fungsi perizinan, serta mendampingi masyarakat hingga memperoleh solusi atas kebutuhan pelayanannya. Pola pelayanan tersebut menunjukkan bahwa proses perizinan dipandang sebagai ruang untuk membangun pemahaman masyarakat terhadap layanan publik, bukan sekadar menyelesaikan administrasi perizinan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2007) yang menempatkan aparatur sebagai *public servant* yang mengemban tanggung jawab kepada warga negara. Hasil penelitian juga memperkuat temuan Indrawati et al. (2025), sekaligus menunjukkan bahwa orientasi *public servant* berkembang melalui keterpaduan antara komitmen organisasi, pengembangan kompetensi, dan perilaku aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat sehingga pelayanan lebih mencerminkan nilai-nilai kewargaan.

Think Strategically, Act Democratically

Penerapan prinsip *Think Strategically, Act Democratically* terlihat dari penyediaan ruang partisipasi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, konsultasi, maupun pengaduan melalui layanan tatap muka, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), WhatsApp, email, dan SP4N-LAPOR. Kanal tersebut lebih banyak dimanfaatkan masyarakat untuk berkonsultasi mengenai persyaratan, perkembangan proses perizinan, dan penggunaan sistem, sehingga berfungsi sebagai media komunikasi antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan. Aspirasi yang diterima kemudian menjadi bahan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi kendala pelayanan, memperjelas informasi kepada masyarakat, serta memperkuat koordinasi dengan dinas teknis. Hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan ruang partisipasi masih dipengaruhi oleh visibilitas media umpan balik dan konsistensi aparatur dalam mengarahkan masyarakat mengisi SKM, sehingga sebagian pengguna layanan belum mengenali mekanisme penyampaian aspirasi yang telah tersedia. Temuan ini mendukung pemikiran Denhardt & Denhardt (2007) bahwa partisipasi masyarakat merupakan bagian dari proses demokratis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sejalan dengan Geissel et al. (2023), penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas partisipasi ditentukan oleh kemudahan masyarakat mengakses ruang partisipasi dan kemampuan organisasi memanfaatkan aspirasi tersebut sebagai dasar penyempurnaan pelayanan.

Recognize That Accountability Isn't Simple

Penerapan prinsip *Recognize that Accountability Isn't Simple* pada pelayanan perizinan DPMPSTSP Kota Tasikmalaya diwujudkan melalui transparansi pelayanan dan mekanisme pertanggungjawaban. Transparansi dilakukan dengan membedakan informasi yang dapat dipublikasikan dan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan perlindungan data pribadi, sedangkan pertanggungjawaban dilaksanakan

melalui penyusunan laporan pelayanan secara berkala, publikasi capaian kinerja, penyampaian laporan kepada Ombudsman, KPK, dan Inspektorat, serta pemanfaatan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam evaluasi pelayanan. Hasil observasi memperlihatkan bahwa informasi pelayanan yang bersifat publik, seperti standar pelayanan, persyaratan beberapa jenis perizinan, dokumen kebijakan, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, hasil SKM, dan data pengaduan masyarakat belum tersedia secara lengkap maupun diperbarui secara konsisten pada media informasi resmi. Kondisi tersebut membatasi akses masyarakat untuk memperoleh informasi terkini mengenai penyelenggaraan pelayanan sekaligus mengurangi ruang pengawasan publik terhadap kinerja organisasi. Temuan ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2007) bahwa akuntabilitas publik mencakup kepatuhan terhadap ketentuan hukum, keterbukaan informasi, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas akuntabilitas dipengaruhi oleh konsistensi organisasi dalam menyediakan informasi publik yang lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga transparansi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan yang akuntabel.

Serve Rather Than Steer

Penerapan prinsip *Serve Rather than Steer* pada pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Tasikmalaya tercermin dari peran aparatur sebagai fasilitator yang membantu masyarakat memperoleh pelayanan sesuai kebutuhannya. Peran tersebut diwujudkan melalui pendampingan selama proses pelayanan, pemberian penjelasan mengenai prosedur perizinan, bantuan dalam penggunaan sistem, hingga membantu penyelesaian permohonan ketika masyarakat mengalami kesulitan. Dari sisi organisasi, DPMPTSP juga telah merancang inovasi Pelayanan Perizinan Keliling (PEPELING) sebagai upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat, meskipun pelaksanaannya masih tertunda karena keterbatasan anggaran. Pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa pendampingan aparatur memberikan kemudahan dalam memenuhi persyaratan administrasi dan menyelesaikan proses perizinan, sementara harapan yang masih muncul berkaitan dengan pendampingan yang lebih proaktif serta tersedianya panduan yang lebih rinci agar kendala umum dapat diselesaikan secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2007) yang menempatkan aparatur publik sebagai *servants, not owners*, yaitu pelayan yang memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh solusi atas kebutuhan pelayanannya. Penelitian ini memperlihatkan bahwa fungsi fasilitasi tidak berhenti pada pemberian bantuan ketika masyarakat mengalami kesulitan, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi menghadirkan pelayanan yang mudah dijangkau, pendampingan yang antisipatif, serta informasi yang mendukung kemandirian masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan.

Value People Not Just Productivity

Penerapan prinsip *Value People, Not Just Productivity* terlihat melalui dukungan organisasi terhadap pengembangan aparatur serta budaya pelayanan yang menghargai masyarakat. DPMPTSP memfasilitasi peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan *service excellence* dan bahasa Inggris, disertai upaya membangun budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan regulasi dan pemanfaatan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengembangan budaya kerja masih dipengaruhi pola hubungan yang bersifat hierarkis sehingga pemanfaatan inovasi, seperti penerapan sistem *paperless*, belum berkembang secara optimal. Dalam praktik pelayanan, aparatur menerapkan budaya kerja 5S (salam, senyum, sapa, sopan, dan santun), memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta melakukan *briefing* dan evaluasi rutin sebagai dasar perbaikan pelayanan. Pengalaman masyarakat memperlihatkan bahwa aparatur bersikap ramah, komunikatif, sabar, dan mampu menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kebutuhan pemohon, sementara kebutuhan akan informasi pelayanan yang lebih lengkap, terutama terkait standar operasional prosedur, masih menjadi perhatian. Temuan tersebut sejalan dengan pemikiran Denhardt & Denhardt (2007) yang menempatkan penghargaan terhadap aparatur dan masyarakat sebagai fondasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

dipengaruhi oleh keterpaduan antara pengembangan sumber daya manusia, budaya organisasi yang terbuka terhadap pembelajaran dan inovasi, serta hubungan pelayanan yang menghargai martabat masyarakat sebagai warga negara.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *New Public Service* pada pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Tasikmalaya telah mengarah pada pelayanan yang berorientasi kepada warga negara sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2007). Hal tersebut tercermin dari pelayanan yang dilaksanakan secara adil dan setara, upaya memahami kebutuhan masyarakat melalui dialog, komitmen aparatur sebagai *public servant*, penyediaan ruang partisipasi masyarakat, pelaksanaan transparansi dan mekanisme pertanggungjawaban, peran aparatur sebagai fasilitator dalam mendampingi masyarakat, serta pengembangan kompetensi aparatur untuk mendukung kualitas pelayanan. Penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan beberapa prinsip masih memerlukan penguatan, terutama pada kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan, perluasan dialog yang lebih inklusif, optimalisasi pemanfaatan aspirasi masyarakat dalam penyempurnaan pelayanan, konsistensi publikasi informasi pelayanan dan dokumen pertanggungjawaban, penguatan fungsi fasilitasi aparatur, serta pengembangan budaya organisasi yang lebih terbuka terhadap inovasi. Dengan demikian, pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Tasikmalaya telah mencerminkan nilai-nilai *New Public Service*, namun implementasinya masih perlu disempurnakan agar setiap prinsip dapat diwujudkan secara lebih utuh dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

REFERENSI

- Cresswell, J. V., & Cresswell, J. D. (2022). *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mix Methods Approches* (6th Ed.). Sage Publications. <https://archive.org/details/researchdesigno000unse>
- Deliarnoor, N. A., & Sutisna, J. (2022). *Pelayanan Publik Yang Inovatif*. Unpad Press. <http://press.unpad.ac.id>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. D. (2007). *The New Public Service Serving, Not Steering* (Expanded). M.E. Sharpe, Inc.
- Dpmptsp Kota Tasikmalaya. (2024). *Laporan Tahunan Perizinan Pbg/Slf, Perizinan Berusaha Dan Perizinan Non Berusaha Di Kota Tasikmalaya*.
- Geissel, B., Michels, A., Silagadze, N., Schauman, J., & Grönlund, K. (2023). Public Deliberation Or Popular Votes? Measuring The Performance Of Different Types Of Participatory Democracy. *Representation Journal Of Representative Democracy*, 59(4), 573–595. <https://doi.org/10.1080/00344893.2023.2213698>
- Indrawati, Susanto, H., & Mulyani, S. (2025). Analisis New Public Service Dalam Layanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 5(2), 15–29.
- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 (Studi Pada Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perdagangan (Siup)). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 88–100.
- Ombudsman Ri. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Ri Tahun 2023 Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (2021).
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Tasikmalaya Nomor 18 Tahun 2023 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Dari Wali Kota Kepada Kepala Dinas

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 9 September 2026

- Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya (2023).
- Rahmawati, S., Heryani, A., & Andi. (2024). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Pendirian Apotek Dan Toko Obat Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Tasikmalaya. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(6), 701–706.
<https://doi.org/10.59435/Gjmi.V2i6.591>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Alfabeta.
- The Global Economy. (2024). *Public Service Index Country Rankings*. The Global Economy.
https://www.theglobaleconomy.com/Rankings/Public_Services_Index/