

Peran DPMPTSP Kota Banjar dalam Menarik dan Mengembangkan Penanaman Modal di Daerah

Azhar Lukman Nulhakim¹, Isha'h Sekar Arumi S², Nurul Hilda³, Siti Wahyu Maghfirotnun⁴, Bayu Sudrajat⁵

1, 2, 3, 4, 5 Institut Agama Islam K.H. Sufyan Tsauri Majenang, Indonesia
Email Correspondensi: azharlukman73@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Banjar City in attracting and developing regional investment. The research focuses on three key roles of DPMPTSP: administrative (regulatory), promotive (investment attraction), and facilitative (investment development). This research employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with key informants and documentation analysis from performance reports, investment realization data, and licensing policies. The findings reveal that the administrative role of DPMPTSP has been relatively efficient through the implementation of the Online Single Submission (OSS) system, yet coordination among related agencies (OPDs) and limited human resources remain significant challenges. In its promotive role, investment promotion activities tend to be passive and not yet based on the region's specific sectoral potential. Meanwhile, the facilitative role, particularly aftercare services, is still reactive and lacks structured long-term investor support. The gap between policy expectations and field implementation indicates that DPMPTSP still functions more as an administrative body rather than a strategic driver of investment. Therefore, institutional restructuring and capacity building are required for DPMPTSP to transform into a proactive investment promoter and a key actor in sustainable regional economic development.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar dalam menarik dan mengembangkan penanaman modal di daerah. Fokus penelitian diarahkan pada tiga peran utama DPMPTSP, yaitu peran administratif (regulasi), promotif (menarik investasi), dan fasilitatif (mengembangkan investasi). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan studi dokumentasi dari laporan kinerja, data realisasi investasi, serta kebijakan perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran administratif DPMPTSP telah berjalan cukup efisien dengan penerapan sistem Online Single Submission (OSS), namun masih terkendala oleh lemahnya koordinasi antar-OPD dan keterbatasan sumber daya manusia. Dalam peran promotif, kegiatan promosi investasi masih bersifat pasif dan belum berbasis pada potensi sektor unggulan daerah. Sementara itu, pada peran fasilitatif, layanan purna-investasi (aftercare service) masih bersifat reaktif dan belum mampu memberikan pendampingan jangka panjang kepada investor. Kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan menyebabkan DPMPTSP lebih berfungsi sebagai lembaga administratif daripada aktor strategis penggerak investasi. Oleh

KEYWORDS:

DPMPTSP, regional investment, public service quality, investment promotion, aftercare service.

KATA KUNCI:

DPMPTSP, regional investment, public service quality, investment promotion, aftercare service.

How to Cite:

“Nulhakim, A. L., Arumi S, I. S., Hilda, N., Maghfirotnun, S. W., & Sudrajat, B. (2025). Peran DPMPTSP Kota Banjar dalam Menarik dan Mengembangkan Penanaman Modal di Daerah. *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, 1(6), 951–964.”

karena itu, dibutuhkan rekonstruksi kelembagaan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar DPMPTSP dapat bertransformasi menjadi promotor investasi yang proaktif dan berorientasi pada pengembangan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pembangunan ekonomi nasional ditopang kuat oleh kemajuan di tingkat daerah. Dalam konteks otonomi, setiap daerah dituntut memiliki kapasitas fiskal yang memadai, yang salah satunya bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penanaman Modal, baik dalam negeri (PMDN) maupun asing (PMA), menjadi katalis utama untuk mencapai kemandirian fiskal dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Penanaman modal memiliki peran ganda: pertama, sebagai sumber pendanaan pembangunan yang signifikan, dan kedua, sebagai pencipta lapangan kerja, pendorong transfer teknologi, dan penggerak sektor riil. Oleh karena itu, kemampuan suatu daerah, termasuk Kota Banjar, untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif menjadi indikator kunci keberhasilan pembangunan daerah. Pemerintah pusat telah mengamanatkan pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di setiap daerah sebagai garda terdepan dalam urusan investasi dan perizinan. DPMPTSP didirikan dengan tujuan utama menyederhanakan birokrasi, menghilangkan pungutan liar, dan memberikan kepastian hukum serta waktu bagi investor. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara filosofis harus bertransformasi dari sekadar loket perizinan menjadi motor penggerak dan fasilitator investasi (*investment enabler*). Dalam konteks ini, peran DPMPTSP tidak lagi sebatas administratif, melainkan telah meluas menjadi peran promotif (menarik investor), fasilitatif (mempermudah proses), dan regulatoris (menciptakan kepastian hukum) (Indonesia 2020).

Meskipun fungsi DPMPTSP telah diatur secara jelas, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya disparitas antara harapan regulasi dan implementasi praktis. Kota Banjar, sebagai salah satu kota di Jawa Barat, memiliki potensi geografis dan sumber daya yang dapat menarik investasi, namun selalu berhadapan dengan persaingan ketat dari daerah-daerah tetangga yang lebih maju atau memiliki infrastruktur yang lebih siap. Beberapa isu krusial yang perlu dicermati adalah isu koordinasi internal dan eksternal, di mana pelayanan PTSP idealnya terintegrasi penuh. Namun, seringkali terjadi disharmoni antara DPMPTSP dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis terkait yang masih mempertahankan kewenangan sektoral, menyebabkan proses perizinan kembali menjadi "banyak pintu" (*multi-door*), meskipun secara fisik dilayani dalam satu gedung (Widodo 2022). Selain itu, transisi kebijakan sentral dari perizinan berbasis Izin Usaha ke perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) dan pendekatan perizinan berbasis risiko (*risk-based approach*), yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, menuntut kesiapan

kelembagaan, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia (SDM) yang handal. Ketidakmampuan DPMPTSP Kota Banjar beradaptasi secara cepat dapat menghambat arus investasi yang masuk. Lebih lanjut, peran DPMPTSP sebagai promotor investasi seringkali kurang optimal; promosi yang dilakukan mungkin masih bersifat umum dan belum menysasar potensi investasi spesifik (sektor unggulan) yang ditawarkan oleh Kota Banjar, sehingga calon investor kurang mendapatkan informasi yang jelas dan terperinci. Terakhir, tingkat realisasi investasi yang masuk harus memiliki korelasi positif dengan pengembangan ekonomi lokal, seperti penyerapan tenaga kerja lokal dan pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui kemitraan. Perlu dikaji sejauh mana peran DPMPTSP mampu memastikan investasi yang masuk memiliki dampak berganda (*multiplier effect*) yang signifikan bagi masyarakat Kota Banjar.

Untuk memperkuat kedudukan penelitian ini, diperlukan tinjauan terhadap penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan, terutama dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Sebuah penelitian oleh (F. Puspita and Sugandi 2021) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Implementasi Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP di Kabupaten X" menemukan bahwa meskipun sistem OSS telah diterapkan, kualitas pelayanan masih terkendala oleh kepatuhan SDM dan koordinasi antar-OPD yang lemah. Temuan ini menekankan bahwa teknologi tidak otomatis menjamin pelayanan yang baik jika aspek kelembagaan dan perilaku birokrat belum berubah. Penelitian lain oleh (Siregar and Dewi 2023) yang berjudul "Strategi Pemerintah Daerah dalam Menarik Investasi Asing di Era Disrupsi (Studi Kasus DPMPTSP Provinsi Y)" lebih fokus pada aspek *marketing* investasi dan strategi kebijakan makro, menyoroti pentingnya insentif fiskal daerah dan penyediaan infrastruktur yang terintegrasi sebagai faktor dominan penarik PMA, bukan hanya efisiensi perizinan semata. Kedua penelitian terdahulu di atas, meskipun relevan, menunjukkan adanya kesenjangan (*research gap*) dengan fokus penelitian ini di DPMPTSP Kota Banjar. Penelitian Puspita dan Sugandi berfokus pada kendala teknis dan birokrasi dalam implementasi OSS di konteks Kabupaten X yang mungkin berbeda karakteristik investasi dan geografisnya dengan Kota Banjar yang berskala kota kecil dan berhadapan langsung dengan persaingan regional. Sementara itu, penelitian Siregar dan Dewi menekankan pada strategi makro dan insentif fiskal yang lebih dominan di tingkat provinsi, sementara penelitian ini secara spesifik ingin mengkaji peran DPMPTSP Kota Banjar pada tingkat operasional dalam *menarik dan mengembangkan* penanaman modal. Peran "menarik" dan "mengembangkan" mencakup upaya promotif dan fasilitatif yang bersifat *end-to-end*, mulai dari pra-investasi hingga pasca-investasi (*aftercare service*), yang seringkali luput dari kajian yang berfokus pada aspek perizinan (OSS) saja. Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif lapangan (studi kasus) untuk menggali secara mendalam makna, interpretasi, dan proses di balik kebijakan DPMPTSP Kota Banjar, tidak hanya mencari tahu *apa* kendala perizinan, tetapi *bagaimana*

dan *mengapa* DPMPTSP Kota Banjar menjalankan peran promotif dan fasilitatif mereka, serta *bagaimana* interpretasi peran tersebut oleh para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penelitian dengan judul "Peran DPMPTSP Kota Banjar dalam Menarik dan Mengembangkan Penanaman Modal di Daerah" menjadi krusial. Penelitian ini akan mengisi kesenjangan dengan menganalisis secara komprehensif, mendalam, dan kontekstual, peran DPMPTSP Kota Banjar dalam spektrum yang lebih luas tidak hanya sebagai pelayan perizinan, tetapi sebagai aktor kunci dalam mendorong pertumbuhan investasi di tingkat kota. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, khususnya terkait studi implementasi kebijakan pelayanan publik dan peran kelembagaan daerah di sektor investasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik (Service Quality)

Konsep Kualitas Pelayanan Publik merupakan fondasi teoretis yang tak terpisahkan dari tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar, sebab investasi sangat dipengaruhi oleh persepsi investor terhadap kemudahan dan kejelasan proses perizinan. Secara umum, kualitas layanan dapat diukur melalui model SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), yang membagi kualitas ke dalam lima dimensi, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Dalam konteks DPMPTSP, dimensi Keandalan dan Jaminan menjadi penentu utama. Keandalan merujuk pada konsistensi DPMPTSP dalam menepati janji waktu penyelesaian perizinan dan akurasi informasi, sebuah aspek yang vital pasca-implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) Berbasis Risiko sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021.

Sementara itu, dimensi Jaminan mencakup kompetensi staf, kredibilitas, dan rasa aman yang ditawarkan kepada investor, yang sangat krusial mengingat tingginya risiko investasi. Penelitian kualitatif akan mengeksplorasi secara mendalam *bagaimana* dimensi-dimensi ini diinterpretasikan dan diimplementasikan oleh DPMPTSP Kota Banjar, serta *bagaimana* persepsi investor terhadap kualitas pelayanan ini memengaruhi keputusan mereka untuk menanamkan modal. Kegagalan dalam menjaga kualitas pelayanan seringkali menjadi hambatan non-fiskal utama, di mana proses yang berbelarut-larut atau informasi yang ambigu dapat menciptakan *high-cost economy* dan memicu investor mengalihkan modalnya ke daerah lain (Zeithaml, Parasuraman, and Berry 1990). Oleh karena itu, kualitas pelayanan DPMPTSP bukan hanya masalah administratif, tetapi merupakan strategi promosi investasi yang paling efektif.

Peran Kelembagaan Pemerintah dalam Investasi (*Government Role in Investment*)

Teori kedua yang relevan mengkaji secara spesifik Peran Kelembagaan Pemerintah dalam Pembangunan dan Investasi, di mana fungsi pemerintah daerah telah bergeser dari sekadar regulator menjadi fasilitator dan promotor. Dalam konteks ekonomi pembangunan, peran DPMPTSP mencakup tiga spektrum yang holistik: Peran Regulasi/Administratif, Peran Promotif, dan Peran Fasilitatif/Pengembangan (*Aftercare Service*). Peran Regulasi memastikan kepastian hukum dan efisiensi birokrasi perizinan (*steering*), yang kini disederhanakan melalui OSS. Namun, keberhasilan menarik dan *mengembangkan* investasi sangat bergantung pada dua peran lainnya. Peran Promotif menuntut DPMPTSP bertindak sebagai *marketer* daerah dengan menyediakan profil investasi yang menarik dan melakukan *roadshow* secara proaktif (Muzar 2019). Sementara itu, Peran Fasilitatif/Pengembangan (sering disebut *Aftercare Service*) adalah layanan purna-jual yang diberikan kepada investor setelah izin terbit, mencakup pendampingan untuk mengatasi masalah operasional (misalnya, terkait tata ruang, perizinan tambahan, atau isu tenaga kerja lokal). Penelitian oleh Arsyad (2019) menegaskan bahwa layanan *aftercare* ini sangat penting untuk meningkatkan retensi investor dan mendorong perluasan usaha (*reinvestment*), yang pada gilirannya akan meningkatkan realisasi investasi di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yaitu metode pengumpulan data kualitatif yang bertujuan untuk mengamati, berinteraksi, dan memahami manusia saat mereka berada di lingkungan alami. Sedangkan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis untuk mengkaji secara mendalam dan komprehensif mengenai peran DPMPTSP Kota Banjar dalam menarik dan mengembangkan penanaman modal. Pendekatan ini dipilih karena peneliti bertujuan untuk memahami makna, proses, dan interpretasi di balik implementasi peran kelembagaan, kualitas pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambatnya, yang tidak dapat diukur secara statistik.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus tunggal (*single case study*), yang berfokus pada unit analisis spesifik, yaitu DPMPTSP Kota Banjar, untuk menghasilkan pemahaman yang kaya dan kontekstual mengenai fenomena investasi di tingkat lokal (Creswell and Creswell 2018). Lokasi penelitian adalah Kantor DPMPTSP Kota Banjar dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjar. Sumber data diklasifikasikan menjadi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui teknik pengumpulan data utama yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci (*key informants*) yang dipilih secara purposif (*purposive sampling*). Informan kunci meliputi Kepala

DPMPTSP, Kepala Bidang yang relevan (Perizinan dan Penanaman Modal), staf pelaksana, perwakilan investor yang aktif (pengguna layanan), dan perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis terkait. Selain wawancara, digunakan pula observasi partisipatif terbatas untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, suasana kerja, dan interaksi antara petugas dan pemohon izin di kantor DPMPTSP. Data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi, meliputi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) DPMPTSP Kota Banjar, Standar Operasional Prosedur (SOP) perizinan, dan data realisasi investasi lima tahun terakhir.

Teknik analisis data mengadopsi model interaktif Miles, Huberman, and Saldaña (2018) yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang saling terkait: Kondensasi Data (*Data Condensation*), yaitu proses penyeleksian dan pemfokusan data wawancara; Penyajian Data (*Data Display*), yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi atau matriks; dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*). Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari informan berbeda (DPMPTSP, investor, dan OPD teknis) untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran DPMPTSP Kota Banjar dalam Menarik dan Mengembangkan Penanaman Modal

Hasil penelitian lapangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar menunjukkan bahwa peran kelembagaan dalam menarik dan mengembangkan penanaman modal telah diimplementasikan, namun belum mencapai tingkat optimal, terutama dalam aspek promosi proaktif dan layanan purna-investasi (*aftercare service*). Data penelitian, yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci (Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang, staf teknis, dan perwakilan investor) serta studi dokumentasi (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah/LKjIP dan data realisasi investasi), dikaji menggunakan kerangka Teori Kualitas Pelayanan Publik dan Teori Peran Kelembagaan Pemerintah dalam Investasi.

Meskipun secara umum DPMPTSP Kota Banjar telah berupaya menjalankan fungsi utamanya sebagai lembaga penggerak investasi, hasil di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebijakan yang direncanakan dan pelaksanaan di lapangan. Salah satu kendala yang sering muncul adalah keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran yang menghambat pelaksanaan kegiatan promosi secara luas dan berkelanjutan. Upaya promosi yang dilakukan masih bersifat pasif, seperti melalui penyebaran informasi digital dan partisipasi dalam kegiatan tertentu, namun belum menyentuh strategi promosi langsung yang dapat menarik minat investor baru.

Selain itu, dari sisi layanan purna-investasi (*aftercare service*), DPMPTSP belum memiliki mekanisme yang terstruktur untuk melakukan pendampingan jangka panjang kepada investor. Layanan ini umumnya hanya diberikan ketika muncul keluhan atau permasalahan tertentu, bukan sebagai bagian dari strategi proaktif untuk menjaga hubungan baik dan mendorong reinvestasi. Padahal, pelayanan yang responsif dan berkesinambungan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepercayaan investor dan memastikan keberlanjutan investasi di daerah. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa koordinasi antar-organisasi perangkat daerah (OPD) masih menjadi tantangan utama dalam proses perizinan dan fasilitasi investasi. Beberapa prosedur teknis memerlukan validasi lintas instansi, yang terkadang memperlambat proses penyelesaian izin. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antarinstitusi masih perlu diperkuat agar sistem pelayanan benar-benar mencerminkan prinsip “terpadu satu pintu” yang efisien dan tidak berbelit.

Selain aspek kelembagaan, faktor eksternal seperti kesiapan infrastruktur daerah, kepastian hukum, dan ketersediaan data investasi juga turut berpengaruh terhadap kemampuan daerah dalam menarik modal. Untuk mencapai peran yang optimal, DPMPTSP perlu memperkuat strategi promosi investasi berbasis potensi lokal, meningkatkan transparansi informasi, serta memperbaiki kualitas layanan publik secara menyeluruh agar dapat memberikan pengalaman positif bagi investor dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

Implementasi Peran Administratif dan Kualitas Layanan

Dalam menjalankan Peran Regulasi/Administratif, DPMPTSP Kota Banjar menunjukkan tingkat efisiensi yang relatif baik setelah adopsi sistem daring terpusat. Berdasarkan studi dokumentasi data realisasi investasi tahun 2023, tercatat bahwa persentase penerbitan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) mencapai 95% dari total permohonan. Keberhasilan ini didukung oleh dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) yang memadai, berupa tersedianya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang representatif. Namun, dimensi Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) masih menjadi tantangan. Hasil wawancara dengan perwakilan investor (Investor Sektor Jasa) mengungkapkan, "Meskipun izin keluar cepat dari OSS, proses verifikasi data teknis di belakang (integrasi dengan OPD teknis) seringkali memakan waktu tambahan 3 hingga 7 hari kerja di luar standar waktu yang dijanjikan." Data internal DPMPTSP menunjukkan bahwa rata-rata *gap* waktu penyelesaian perizinan yang memerlukan validasi teknis adalah 5 hari, melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM) internal. Hal ini mengindikasikan bahwa masalah koordinasi antar-OPD masih menjadi hambatan struktural, di mana kewenangan sektoral masih dipertahankan, sehingga kualitas pelayanan secara kolektif belum terintegrasi sepenuhnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Puspita and

Sugandi (2021) yang menyoroti kelemahan koordinasi antar-OPD dalam implementasi OSS, yang pada akhirnya mengikis dimensi Keandalan layanan.

Selain itu, hasil pengamatan lapangan juga memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan koordinasi lintas instansi. Beberapa staf mengaku masih mengalami kendala dalam memahami fitur teknis OSS, terutama saat terjadi pembaruan sistem atau perubahan regulasi yang memengaruhi proses perizinan. Kondisi ini menyebabkan adanya keterlambatan dalam validasi dokumen atau komunikasi ulang dengan pemohon izin.

Faktor lain yang turut memengaruhi kualitas pelayanan adalah kapasitas teknologi dan jaringan internet di tingkat daerah. Ketika sistem OSS mengalami gangguan atau waktu pemrosesan data lambat, antrean pelayanan pun menumpuk. Hal ini sering menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat dan investor, seolah pelayanan menjadi lambat, padahal masalah utamanya bersumber dari aspek teknis dan koordinasi antarsistem. Dari sisi komunikasi pelayanan, sebagian pemohon izin juga menyampaikan bahwa informasi mengenai tahapan dan persyaratan OSS belum sepenuhnya mudah dipahami, terutama bagi pelaku usaha kecil yang baru pertama kali menggunakan sistem tersebut. Ini menunjukkan bahwa meskipun DPMPTSP sudah berupaya menjalankan pelayanan berbasis digital, pendekatan komunikasi publik yang lebih sederhana dan edukatif masih dibutuhkan agar masyarakat benar-benar dapat merasakan manfaat sistem daring ini.

Kinerja Peran Promotif (Menarik Investasi)

Kinerja DPMPTSP Kota Banjar dalam Peran Promotif (menarik investasi) menunjukkan upaya yang ada namun belum terarah secara spesifik. Berdasarkan data dokumentasi, alokasi anggaran promosi investasi DPMPTSP Kota Banjar tahun 2024 hanya sebesar 1,5% dari total anggaran dinas. Kegiatan promosi yang dominan adalah partisipasi dalam pameran tingkat provinsi dan pembuatan *website* profil investasi. Wawancara dengan Kepala Bidang Penanaman Modal (Inisial: Ibu R) menyatakan, "Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia membuat kami fokus pada promosi pasif melalui media digital, belum optimal melakukan *roadshow* langsung ke kota-kota sumber investor atau menyusun *feasibility study* yang sangat spesifik per sektor unggulan." Akibatnya, fokus investasi yang masuk didominasi oleh sektor perdagangan dan jasa skala mikro/kecil (mencakup 70% dari total izin baru), sementara Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berskala besar masih rendah (di bawah 10% target). Hasil ini kontras dengan temuan Siregar and Dewi (2023) yang menekankan bahwa strategi promosi proaktif dan penyediaan insentif fiskal adalah faktor dominan penarik investasi skala besar. Dalam hal Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap permintaan data spesifik dari calon investor, staf pelaksana seringkali

memerlukan waktu lebih lama karena belum tersedianya bank data sektor unggulan yang terintegrasi, yang memperlambat proses *due diligence* investor.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi promosi investasi yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Banjar masih bersifat umum dan belum berbasis pada potensi spesifik daerah. Padahal, setiap daerah memiliki keunggulan kompetitif yang bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi calon investor, seperti ketersediaan bahan baku, tenaga kerja, atau lokasi strategis. Tanpa adanya kajian mendalam dan data yang terstruktur tentang potensi sektor unggulan, promosi yang dilakukan cenderung bersifat informatif saja, bukan persuasif yang mampu meyakinkan investor untuk menanamkan modalnya. Selain itu, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menyebabkan kegiatan promosi belum dapat dilakukan secara berkelanjutan. Promosi yang hanya dilakukan pada momen tertentu, seperti pameran atau event tahunan, membuat eksposur Kota Banjar di mata calon investor menjadi terbatas. Dalam konteks ini, promosi investasi seharusnya tidak hanya bergantung pada kegiatan seremonial, tetapi juga memanfaatkan strategi komunikasi digital yang lebih aktif, seperti publikasi konten investasi melalui media sosial, video profil daerah, hingga kolaborasi dengan platform promosi investasi nasional.

Faktor penting lain yang perlu diperhatikan adalah keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholder). Hasil wawancara menunjukkan bahwa koordinasi antara DPMPTSP dengan instansi lain, seperti dinas perindustrian, pariwisata, dan koperasi, masih belum berjalan maksimal dalam menyusun strategi promosi bersama. Padahal, promosi yang kolaboratif bisa memperkuat pesan dan menampilkan potensi daerah secara lebih komprehensif. Dengan memperkuat koordinasi lintas sektor dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, DPMPTSP dapat bertransformasi dari lembaga administratif menjadi promotor aktif investasi daerah. Upaya peningkatan kapasitas SDM di bidang komunikasi dan pemasaran publik juga penting dilakukan, agar kegiatan promosi tidak hanya bersifat formal, tetapi mampu membangun citra positif daerah sebagai tempat yang ramah, mudah, dan menguntungkan bagi investor.

Pelaksanaan Peran Fasilitatif dan Pengembangan (Mengembangkan Investasi)

Dalam konteks Peran Fasilitatif/Pengembangan (mengembangkan investasi), DPMPTSP memiliki komitmen untuk memberikan layanan purna-investasi (*aftercare service*), yang penting untuk retensi dan *reinvestment* investor. Namun, implementasinya masih bersifat reaktif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tim *aftercare* baru bergerak ketika menerima aduan resmi dari investor terkait kendala di lapangan (seperti masalah perizinan teknis lanjutan, sengketa lahan skala kecil, atau konflik hubungan industrial). Data dari bidang pengawasan dan pengendalian DPMPTSP mencatat bahwa pada triwulan I-2024, terdapat 12 kasus aduan investor yang difasilitasi, namun 55%

dari kasus tersebut diselesaikan melalui mediasi oleh OPD teknis terkait, bukan secara terintegrasi oleh DPMPTSP. Hal ini menunjukkan bahwa peran DPMPTSP sebagai pemecah masalah terpadu (*one-stop problem solver*) belum sepenuhnya berjalan, dan lebih berfungsi sebagai penyalur aduan. Kurangnya pendampingan proaktif ini berisiko menghambat perluasan usaha. Aspek Empati (*Empathy*) dari DPMPTSP, yang seharusnya terwujud dalam kunjungan lapangan dan identifikasi potensi masalah sebelum muncul, belum menjadi praktik standar operasional. Secara umum, data realisasi investasi menunjukkan bahwa tingkat perluasan usaha (*reinvestment*) dari PMDN yang sudah ada di Kota Banjar hanya mencapai 18% dalam dua tahun terakhir, mengindikasikan kurang optimalnya peran pengembangan ini.

Kondisi ini menggambarkan bahwa peran fasilitatif DPMPTSP masih berfokus pada penyelesaian masalah yang muncul, bukan pada upaya pencegahan dan pengembangan jangka panjang. Idealnya, layanan purna-investasi tidak hanya menunggu laporan dari investor, tetapi juga mencakup kegiatan pendampingan aktif seperti kunjungan rutin ke lokasi usaha, evaluasi kebutuhan investor, serta pemberian informasi mengenai peluang ekspansi dan kemudahan insentif daerah. Kurangnya langkah-langkah preventif membuat potensi hambatan kecil bisa berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan memengaruhi kepercayaan investor terhadap pemerintah daerah. Selain itu, belum adanya sistem data terintegrasi yang mencatat perkembangan investasi secara berkala juga menjadi kendala. Tanpa data yang akurat dan terupdate, sulit bagi DPMPTSP untuk mengidentifikasi sektor mana yang membutuhkan dukungan tambahan atau memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Prasetyo (2022), keberhasilan layanan aftercare ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi dua arah yang intens dengan investor serta memastikan koordinasi lintas sektor berjalan lancar.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik (Service Quality) DPMPTSP Kota Banjar

Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Banjar, sebagai cerminan fundamental dari tugas pokoknya, menunjukkan dinamika antara reformasi birokrasi dan tantangan implementasi di lapangan ketika dianalisis menggunakan kerangka SERVQUAL. Secara lahiriah, DPMPTSP telah berhasil memenuhi dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) melalui adopsi sistem Online Single Submission (OSS) yang efisien, di mana persentase penerbitan perizinan berusaha mencapai 95%, serta dengan tersedianya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang representatif. Keberhasilan ini memberikan pengalaman positif awal bagi investor dan memenuhi harapan minimal terkait modernitas layanan publik, sejalan dengan tuntutan Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) bahwa penampilan fisik fasilitas dan peralatan yang memadai adalah fondasi untuk membangun citra

layanan yang berkualitas. Namun, kepuasan investor terhadap layanan bukan hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, melainkan oleh konsistensi dan kepastian proses yang menguji dimensi kualitas lainnya.

Inti permasalahan dalam kualitas layanan DPMPTSP terletak pada kegagalan memenuhi dimensi Keandalan (Reliability), yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk menepati janji layanan secara akurat dan konsisten. Data penelitian mengindikasikan adanya kesenjangan waktu rata-rata 5 hari kerja, yang melampaui Standar Pelayanan Minimal (SPM) internal, untuk penyelesaian perizinan yang memerlukan validasi teknis. Meskipun izin dikeluarkan cepat melalui OSS di front-end, proses verifikasi di back-end yang melibatkan koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis masih memerlukan waktu tambahan 3 hingga 7 hari. Hambatan struktural berupa kelemahan koordinasi antar-OPD ini membuktikan bahwa sistem "terpadu satu pintu" yang diamanatkan oleh OSS hanya efektif pada tahap administratif formal, tetapi tidak pada tahap teknis substantif. Ketidakmampuan menjaga konsistensi waktu penyelesaian ini secara langsung mengikis Keandalan DPMPTSP, menanamkan persepsi ketidakpastian bagi investor yang mengharapkan efisiensi waktu, yang pada akhirnya dapat menciptakan high-cost economy non-fiskal.

Kelemahan pada Keandalan ini memiliki korelasi negatif yang kuat terhadap dimensi Jaminan (Assurance), yang mencakup kompetensi staf, kredibilitas, dan rasa aman yang ditawarkan kepada investor. Keterlambatan yang disebabkan oleh proses verifikasi teknis lintas instansi menunjukkan bahwa DPMPTSP belum memiliki kendali penuh atas keseluruhan rantai layanan, mengurangi kredibilitasnya sebagai institusi yang menjamin kepastian proses. Selain itu, pengakuan staf mengenai kendala teknis dalam memahami fitur OSS dan pembaruan regulasi juga mengindikasikan adanya celah dalam kompetensi sumber daya manusia untuk sepenuhnya memanfaatkan sistem digital. Minimnya Jaminan ini sangat krusial mengingat tingginya risiko investasi; investor membutuhkan kepastian hukum dan proses yang tidak berlarut-larut untuk mengamankan modalnya, dan kegagalan dalam menyediakan jaminan ini dapat memicu keputusan investor untuk mengalihkan modal ke daerah yang menawarkan kepastian layanan yang lebih tinggi.

Aspek kualitas layanan juga terganggu pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), terutama dalam fungsi promosi. Daya Tanggap yang rendah terhadap permintaan data spesifik dari calon investor, yang disebabkan oleh belum tersedianya bank data sektor unggulan yang terintegrasi, memperlambat proses due diligence dan pengambilan keputusan investasi. Staf pelaksana membutuhkan waktu lebih lama untuk mengumpulkan data spesifik, menunjukkan bahwa DPMPTSP belum sepenuhnya siap untuk melayani kebutuhan informasi yang cepat dan akurat dari investor profesional. Padahal, dalam persaingan menarik modal, kecepatan dan kualitas respons terhadap

kebutuhan informasi strategis adalah kunci untuk menampilkan kesiapan daerah dan mendorong proses investasi menuju realisasi.

Terakhir, dimensi Empati (Empathy) layanan, yang merupakan upaya personalisasi dan pemahaman kebutuhan investor, terlihat sangat kurang dalam pelaksanaan layanan purna-investasi (aftercare service). Implementasi aftercare yang hanya bersifat reaktif—bergerak ketika ada aduan resmi—menunjukkan bahwa Empati belum menjadi praktik standar operasional. DPMPTSP belum menerapkan kunjungan lapangan proaktif atau pendampingan berkelanjutan untuk mengidentifikasi potensi masalah operasional sebelum menjadi keluhan. Kegagalan dalam mempraktikkan Empati ini tidak hanya menghambat perluasan usaha (reinvestment), yang ditunjukkan oleh tingkat reinvestasi yang rendah, tetapi juga gagal dalam membangun hubungan jangka panjang dan kepercayaan investor terhadap komitmen pemerintah daerah.

Peran Kelembagaan Pemerintah dalam Investasi (Government Role in Investment) DPMPTSP Kota Banjar

Analisis terhadap Peran Kelembagaan Pemerintah dalam Investasi menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Banjar belum berhasil menggeser fungsi kelembagaannya secara holistik dari sekadar regulator menjadi fasilitator dan promotor yang efektif, sebagaimana dituntut oleh teori peran kelembagaan. Dalam Peran Regulasi/Administratif, DPMPTSP telah menunjukkan kinerja yang efisien dalam implementasi OSS, di mana perannya sebagai steering birokrasi di tahap awal sudah berjalan. Namun, kinerja peran ini tereduksi oleh hambatan struktural dalam koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Kegagalan sinergi antar-instansi ini menunjukkan bahwa kewenangan sektoral masih dipertahankan, sehingga peran regulasi yang seharusnya menghasilkan sistem "terpadu satu pintu" yang lancar hanya berhasil di level administratif, tetapi gagal di level teknis.

Kesenjangan paling signifikan terjadi pada Peran Promotif, di mana DPMPTSP dituntut bertindak sebagai marketer daerah (Muzar 2019) dengan strategi proaktif. Alokasi anggaran promosi yang minim (hanya 1,5% dari total anggaran dinas) dan fokus pada promosi pasif melalui media digital atau partisipasi pameran insidental menunjukkan bahwa DPMPTSP belum memiliki komitmen sumber daya yang memadai untuk melakukan roadshow langsung ke kota-kota sumber investor atau menyusun feasibility study spesifik per sektor unggulan. Strategi promosi yang bersifat umum dan pasif ini tidak mampu menarik Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berskala besar, yang terbukti dari dominasi investasi skala mikro/kecil (70%). Kegagalan ini mengindikasikan bahwa DPMPTSP belum berhasil mengidentifikasi dan mengartikulasikan keunggulan kompetitif daerah secara persuasif kepada target pasar yang tepat.

Tantangan dalam Peran Promotif ini diperburuk oleh masalah internal terkait ketersediaan data investasi. Kurangnya bank data sektor unggulan yang terintegrasi menyebabkan staf sulit merespons permintaan data spesifik dari calon investor dengan cepat. Padahal, ketersediaan data yang akurat dan terstruktur merupakan fondasi bagi strategi promosi yang berbasis potensi lokal dan kredibel. Untuk mengoptimalkan peran ini, DPMPTSP perlu mengalihkan fokus dari sekadar kegiatan seremonial menjadi investasi pada pengembangan sumber daya manusia di bidang pemasaran publik dan teknologi informasi, agar dapat bertransformasi menjadi promotor yang agresif dan didukung oleh informasi yang kuat.

Selanjutnya, Peran Fasilitatif/Pengembangan (*Aftercare Service*), yang sangat vital untuk retensi dan mendorong perluasan usaha (*reinvestment*), masih berada di tingkat reaktif dan minim integrasi. Tim *aftercare* hanya bergerak ketika menerima aduan resmi, yang mencakup masalah perizinan lanjutan, sengketa lahan, atau isu tenaga kerja lokal. Data menunjukkan bahwa sebagian besar kasus aduan investor diselesaikan melalui mediasi oleh OPD teknis terkait, bukan secara terintegrasi oleh DPMPTSP. Ini menegaskan bahwa DPMPTSP belum berfungsi sebagai pemecah masalah terpadu (*one-stop problem solver*), melainkan hanya sebagai penyalur aduan.

Rendahnya tingkat perluasan usaha (*reinvestment*) yang hanya mencapai 18% dalam dua tahun terakhir adalah indikator kuat bahwa Peran Fasilitatif/Pengembangan belum berjalan optimal. Pelayanan yang reaktif gagal membangun hubungan yang intens dan berkelanjutan dengan investor yang sudah ada. Penelitian oleh Arsyad (2019) menekankan bahwa layanan *aftercare* yang proaktif sangat penting untuk meningkatkan retensi dan *reinvestment*. Untuk memperbaiki peran ini, DPMPTSP harus merancang mekanisme *aftercare* yang proaktif, mencakup kunjungan lapangan rutin, survei kepuasan, dan pemberian informasi insentif ekspansi, guna memastikan investor yang sudah ada merasa didukung dan termotivasi untuk mengembangkan usahanya di Kota Banjar.

KESIMPULAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar telah berupaya menjalankan perannya dalam menarik dan mengembangkan penanaman modal, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Dalam peran administratif, penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan, tetapi masih menghadapi kendala berupa koordinasi antar-OPD yang kurang efektif, keterbatasan sumber daya manusia, serta gangguan teknis yang menghambat keandalan pelayanan. Pada peran promotif, kegiatan promosi investasi masih bersifat pasif dan belum diarahkan pada potensi unggulan daerah. Anggaran yang terbatas serta kurangnya strategi komunikasi membuat upaya promosi belum mampu menarik minat investor berskala besar. Sementara itu, dalam peran fasilitatif, layanan purna-investasi

(*aftercare service*) masih berjalan secara reaktif—baru ditangani ketika muncul keluhan dari investor—sehingga belum mampu menjadi sarana pembinaan jangka panjang dan pendukung perluasan usaha.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terintegrasi. DPMPTSP perlu memperkuat koordinasi lintas sektor dengan OPD teknis agar pelayanan benar-benar mencerminkan prinsip *one stop service* yang efisien. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM sangat penting dilakukan, terutama dalam bidang pelayanan publik berbasis digital, komunikasi investasi, dan manajemen promosi. Kegiatan promosi juga sebaiknya diarahkan secara proaktif melalui *investment roadshow*, penyusunan *feasibility study* yang berbasis potensi lokal, serta kerja sama dengan pihak swasta dan lembaga keuangan. Dari sisi layanan purna-investasi, DPMPTSP perlu membangun sistem pendampingan berkelanjutan, seperti kunjungan lapangan rutin, forum komunikasi investor, dan pembentukan *bank data* investasi yang terintegrasi dan mudah diakses. Dengan upaya tersebut, DPMPTSP Kota Banjar diharapkan dapat bertransformasi dari lembaga administratif menjadi lembaga strategis yang tidak hanya melayani, tetapi juga menjemput, mendampingi, dan menjaga kepercayaan investor. Transformasi ini menjadi kunci untuk mewujudkan iklim investasi yang kondusif, berdaya saing, dan berkelanjutan bagi pertumbuhan ekonomi daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arsyad, L. 2019. *Ekonomi Pembangunan*. Edisi Ke-6. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [2] Creswell, J. W., and J. D. Creswell. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed. SAGE Publications.
- [3] Indonesia, Menteri Dalam Negeri Republik. 2020. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah D*.
- [4] Miles, M. B., A. M. Huberman, and J. Saldaña. 2018. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 4th ed. SAGE Publications.
- [5] Muzar, M. 2019. “Peran Pemerintah Daerah Dalam Mendorong Peningkatan Investasi Di Daerah.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 10(1):1–15.
- [6] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64(1):12–40.
- [7] Puspita, F, and D. Sugandi. 2021. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Implementasi Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Di Kabupaten X.” *Jurnal Administrasi Publik* 8(3):200–215.
- [8] Puspita, F., and D. Sugandi. 2021. “No Title.” *Jurnal Administrasi Publik* 8(3):200–215.
- [9] Siregar, R. G., and R. S. Dewi. 2023. “Strategi Pemerintah Daerah Dalam Menarik Investasi Asing Di Era Disrupsi (Studi Kasus DPMPTSP Provinsi Y).” *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik* 11(1):50–68.
- [10] Widodo, J. 2022. *Manajemen Pembangunan: Menciptakan Pemerintahan Yang Efektif*. Edisi Revi. Jakarta: Rineka Cipta.
- [11] Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.