

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

Vina Savinatunazah  
Vinasn21@gmail.com  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh  
Jl. RE Martadinata Nomor 150 Ciamis

## ABSTRAK

*Penelitian ini berjudul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dilatar belakangi oleh permasalahan kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online. Terlihat dimana dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online belum dirasa mudah baik itu dari segi SDM yaitu petugas pemberi pelayanannya maupun masyarakatnya, sarana dan prasarana yang belum memadai secara maksimal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan jumlah informan sebanyak 10 orang terdiri dari 1 orang Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, 1 orang petugas pemberi pelayanan perizinan, 8 orang masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah data reduction, data display, dan verification yang diinterpretasikan secara kualitatif yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis online adalah program inovasi yang baru saja di terapkan di DPMPSTP, dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu Terbatasnya Sumber Daya Manusia baik dari peran petugas maupun masyarakat pemohon perizinan, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala yaitu dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada petugas di bidang pelayanan perizinan online, Melengkapi fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang melalui penganggaran pengadaan barang, Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya serta pihak Dinas harus bisa menampung keluhan setiap pemohon dan memperbaiki kinerja pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.*

**Kata kunci :** *Efektivitas Pelayanan publik, berbasis online*

## 1. PENDAHULUAN

Berbicara mengenai efektivitas, pada dasarnya pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dengan prosedur yang singkat, cepat, dan tepat serta memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik

dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Salah satu harapan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya.

Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya, teknologi yang paling cocok untuk diterapkan disini adalah teknologi informasi (*e-Government*).

*Electronik government (e-Government)* sendiri adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* salahsatunya didasari atas kebutuhan pemerintah yang transparan dan tuntutan akan perubahan

jaman yang semakin maju. Salahsatunya sebagai jalan keluar untuk peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online belum berjalan dengan optimal, hal itu terlihat dalam indikator-indikator sebagai berikut:

1. Belum adanya prosedur atau petunjuk penyelenggaraan perizinan berbasis online ini sehingga banyak masyarakat yang belum paham dalam menjalankan program tersebut.
2. Masih adanya keterbatasan sarana prasarana serta kemampuan aparatur dan masyarakat itu sendiri.

## 2. LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini membahas mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai efektivitas pelayanan perizinan berbasis *online*.

Konsep efektivitas lebih terarah pada tujuan yang dicapai ,seperti yang dikemukakan, Mahmudi (2015:86) bahwa efektivitas adalah “hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai ,efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan”.

Menurut Mukarom dan Laksana (2015:132) dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana tertera pada Bab I Ketentuan Umum dalam pasal 1 bahwa pelayanan publik yaitu “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut Mahmudi (2015:219) pelayanan publik yaitu: “segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan berbasis *online* merupakan perwujudan dari *e-Government* yang dimana menurut Indrajit (2006:4) *e-Government* yaitu: Suatu mekanisme interaksi baru (modern)

antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang terjadi pada saat penelitian sedang berlangsung yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan data dan menyusunnya dalam suatu klasifikasi tertentu kemudian menganalisis data dan menyimpulkan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, dimana menurut Sugiyono (2016:58) adalah sebagai berikut: “merupakan uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti”.

Denzim (Patilima, 2013:3) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif yaitu: “fokus perhatian dengan beragam metode, yang mencakup pendekatan interpretatif dan naturalistik terhadap subjek kajiannya.”

### 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dimulai pada bulan Februari 2018 sampai dengan bulan Juli 2018.

Tempat penelitian yang peneliti lakukan adalah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

### 3.3 Sumber Data

Menurut Arikunto (2002:106) “sumber penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2010:156) bahwa:

Bila dilihat dari sumbernya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya data lewat orang lain atau lewat dokumen.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu petugas pelayanan perizinan, yang memberikan

pelayanan kepada para pemohon perizinan di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten ciamis, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Sumber data primer adalah:
  - a. Kepala Bidang pelayanan perizinan sebanyak 1 orang
  - b. Petugas pemberi pelayanan perizinan sebanyak 1 orang
  - c. Masyarakat pemohon perizinan sebanyak 8 orang.
- 2) Sumber data sekunder adalah:
  - a. Buku literatur
  - b. Dokumen hasil penelitian
  - c. Data dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara sebagai berikut:

- 1) Studi Kepustakaan  
Yaitu teknik mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti penulis.
- 2) Studi Lapangan  
Yaitu teknik pengumpulan data dan penyeleksian data secara langsung yang di peroleh dari lokasi penelitian. Pelaksanaan studi lapangan dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Observasi  
Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.
  - b. Wawancara  
Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai
  - c. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara merekam audio.

### 3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif Menurut Bogdan

(Sugiyono, 2016: 244) menyatakan analisis data adalah:

“Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini difokuskan kepada efektivitas pelayanan perizinan berbasis online, maka dengan ini ditarik indikator-indikator yang digunakan yakni :

1. Prosedur pelayanan
  - a. tersedianya prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem online yang di dokumentasikan atau diumumkan dengan bahasa atau informasi yang dimengerti para pengguna pelayanan.
  - b. proses pelayanan yang mudah dan jelas
2. Waktu penyelesaian pelayanan
  - a. Adanya kejelasan waktu (kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan).
  - b. pencapaian waktu yang efektif dari dimulainya pengajuan hingga proses akhir pelayanan.
3. Biaya pelayanan
  - a. adanya perincian tarif yang ditetapkan sehingga jelas pembayarannya.
  - b. tidak ada pungutan lain selain biaya yang di tetapkan dalam peraturan pemerintah.
4. Produk pelayanan
  - a. kualitas, dimana dalam penyelenggaraan pelayanannya berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur serta menghasilkan kepuasan bagi konsumen.
  - b. kuantitas, dari mulai pengajuan, proses pelayanan hingga akhir pelayanan harus sesuai prosedur yang ditentukan.
  - c. Produk yang di berikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Sarana dan prasarana pelayanan
  - a. sarana yang menunjang dalam pelayanan
  - b. prasarana yang menunjang dalam pelayanan
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
  - a. petugas pelayanan yang telah memiliki kualifikasi kemahiran di bidang IT.
  - b. Petugas pemberi pelayanan harus bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan

penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelaksanaan efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis

#### 1. Prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi prosedur pelayanan untuk indikator tersedianya prosedur atau petunjuk pelayanan perizinan secara online dan proses pelayanan yang mudah dan jelas dalam pelaksanaan, ketersediaan prosedur atau petunjuk belum tersedia di Dinas, hal itu dilihat dari belum adanya papan informasi prosedur perizinan online di Dinas sehingga petugas harus menginformasikan prosedur perizinan secara langsung kepada para pemohon, dan selanjutnya mengenai proses pelayanan yang mudah dan jelas bisa dikatakan masih belum begitu mudah dilihat dari para pemohon yang masih merasa kesulitan dalam menjalankan program perizinan secara online, karena belum terbiasa dalam menjalankan komputer sehingga kebanyakan dibantu oleh petugas.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai tersedianya prosedur atau petunjuk dan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit belum berjalan dengan optimal, dilihat dari belum tersedianya papan informasi terkait tatacara pelayanan perizinan online dan kurangnya kemampuan pemohon dalam mengoperasikan program perizinan online melalui komputer.

#### 2. Waktu penyelesaian pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi waktu penyelesaian pelayanan untuk indikator adanya kejelasan waktu dan pencapaian waktu yang efektif dalam pelaksanaannya, adanya kejelasan waktu yaitu dimana para pemohon perizinan sudah mendapatkan informasi mengenai kejelasan waktu pada saat para pemohon mengajukan pembuatan jenis perizinan, dan selanjutnya mengenai pencapaian waktu yang efektif dilihat masih belum bisa dikatakan efektif hal ini dibuktikan dengan adanya salah seorang pemohon yang mengatakan bahwa hasil perizinannya melebihi masa kerja yang ditentukan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak berjalan dengan efektif.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai adanya kejelasan waktu dan pencapaian waktu yang efektif dilihat dari pelaksanaannya belum sesuai ,seperti masih belum adanya papan informasi terkait kejelasan waktu yang jelas di Dinas dan

masih adanya petugas yang berada diluar kantor pada saat jam kerja dan mengakibatkan keterlambatan hasil perizinan yang melebihi masa kerja yang ditentukan.

#### 3. Biaya pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi biaya pelayanan dengan indikator adanya kejelasan perincian tarif yang ditentukan dan tidak adanya pungutan lain selain biaya yang ditetapkan dalam peraturan dalam pelaksanaannya, adanya kejelasan tarif yaitu diketahui bahwa para petugas memang memberikan informasi kepada para pemohonnya untuk biaya yang harus dikeluarkan dan pengeluaran biaya hanya di peruntukan bagi pemohon pembuatan IMB saja , yang lainnya gratis/ Non Retribusi, sedangkan untuk memastikan tidak adanya pungutan lain selain biaya yang ditetapkan pada pelaksanaannya yaitu pihak petugas nyatanya masih melakukan praktek yang menimbulkan terjadinya pembayaran diluar tarif yang ditetapkan.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai adanya kejelasan tarif yang ditentukan dan memastikan sudah tidak adanya pungutan lain selain biaya yang ditetapkan sesuai peraturan pada pelaksanaannya masih belum sesuai, terlihat dari masih adanya pungutan lain yang keluar yaitu dari kebiasaan pemohon yang melimpahkan tugas penggambaran denah yang harusnya menjadi tugas pemohon, dan darisana biaya lain keluar.

#### 4. Produk pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi produk pelayanan dengan indikator Kualitas, dimana dalam penyelenggaraan pelayanannya berjalan dengan lancar serta menghasilkan kepuasan bagi konsumen, dankuantitas, dimana dari dimulainya pengajuan hingga akhir proses pelayanan harus sesuai prosedur maka dalam pelaksanaan kualitas, yaitu dimana dalam penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang kurang teliti dalam mengumpulkan persyaratan sehingga proses perizinan menjadi terlambat dan tidak lancar dan menghasilkan ketidakpuasan pada konsumen, selanjutnya mengenai kuantitas dimana dari dimulainya pengajuan hingga akhir pelayanan harus sesuai prosedur dalam pelaksanaannya bahwa belum semua berjalan sesuai prosedur, seperti masih adanya

kebiasaan pelimpahan tugas dalam pembuatan denah untuk perizinan IMB, dimana penggambaran denah tersebut menjadi tugas pemohon namun para pemohon rela membayar lebih kepada petugas agar penggambaran denah dilakukan dengan cepat oleh petugas, dan jelas itu menyalahi aturan yang berlaku.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan lancar dan dari mulai pengajuan hingga akhir pelayanan harus sesuai prosedur dalam pelaksanaannya bisa dikatakan semuanya belum sesuai terlihat dari masih adanya petugas yang berada diluar kantor pada saat jam kerja dan kurang telitnya para pemohon dalam pengumpulan persyaratan yang dimana menimbulkan keterlambatan pembuatan perizinan dan yang dimana masih adanya kebiasaan penyelenggaraan perizinan yang tidak sesuai prosedur seperti pelimpahan tugas penggambaran denah yang menjadi tugas pemohon namun lebih banyak dikerjakan oleh petugas dan lebih memilih untuk membayar para petugas.

5. Sarana dan prasarana pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi sarana dan prasarana pelayanan dengan indikator sarana yang menunjang dalam pelayanan serta prasarana yang menunjang dalam pelayanan maka pelaksanaannya dari adanya sarana yang menunjang dalam pelayanan yaitu masih terbatasnya sarana dan prasarananya juga belum begitu lengkap seperti ruang tunggu yang kurang luas, tempat parkir yang sempit sehingga kurang memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan terlihat bahwa untuk sarana dan prasarana yang dapat menunjang dalam pelayanan nyatanya belum sepenuhnya maksimal, ternyata masih banyak kekurangan terutama dalam hal sarana di Dinas.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kompetensi pemberi pelayanan dengan indikator petugas pelayanan yang memiliki kualifikasi kemahiran di bidang IT, dan petugas pemberi pelayanan yang harus dapat bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan maka pelaksanaannya dari petugas pemberi pelayanan yang memiliki kualifikasi kemahiran dibidang IT yaitu nyatanya pihak

Dinas memang tidak menempatkan petugas sesuai dengan kualifikasi kemahiran di bidang IT, namun melalui beberapa pertimbangan yang Dinas lakukan sebelum akhirnya di ajukan ke BKD untuk penempatan petugasnya.

selanjutnya untuk pelaksanaan petugas yang harus dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan bisa dikatakan sudah dapat bertanggung jawab seperti jika masih kurang nya persyaratan maka dari pihak petugas seslalu menginformasikan secepat mungkin melalui informasi langsung maupun telepon kepada setiap pemohon, dan pihak Dinas selalu mengadakan evaluasi kinerja tiap pegawai yang di sesuaikan dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat maupun beberapa pengaduan yang di tampung di bidang pengaduan untuk menjadi bahan evaluasi.

**Hambatan yang terjadi dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.**

1. Prosedur pelayanan

- a. Belum tersedianya papan informasi terkait prosedur pelayanan perizinan berbasis online.
- b. masih adanya masyarakat yang kurang mengetahui bagaimana tatacara perizinan melalui online, sehingga masih banyak masyarakat yang harus di bimbing dan diarahkan oleh para petugas perizinan online.

2. Waktu penyelesaian pelayanan

- a. belum adanya papan informasi yang jelas mengenai perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Ciamis.
- b. Masih adanya petugas yang kadang berada di luar kantor pada saat jam kerja sehingga permohonan perizinan tidak cepat di proses, dan dari masyarakat pemohon perizinan yang kadang tidak bisa melengkapi persyaratan dengan cepat sehingga proses pembuatan perizinan terhambat.

3. Biaya pelayanan

- a. Keberadaan papan informasi terkait rincian biaya belum begitu jelas, sehingga pemohon hanya memperoleh informasi perincian tarif biaya perizinan dari petugas saja.
- b. Pihak Dinas mengaku bahwa khususnya untuk pembuatan Izin Mendirikan

- Bangunan (IMB) tidak sedikit para pemohon untuk melimpahkan tugas penggambaran denah untuk lokasi pembangunan kepada petugas Dinas, dan dari sanalah biaya lain dikeluarkan oleh pemohon kepada petugas.
4. Produk pelayanan
    - a. kebanyakan dari masyarakatnya sendiri yang kurang begitu paham dalam menjalankan komputer dan dari keberadaan para petugas yang kadang tidak dapat hadir, karena keperluannya di luar Dinas yang menghambat dalam penyelenggaraan pelayanan nya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat.
    - b. Pemohon kurang mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh petugas mengenai masalah persyaratan pembuatan perizinan,serta yang menjadi hambatan yaitu dari kebiasaan para pemohon yang melemparkan tugas penggambaran denah pembuatan IMB kepada petugas pelayanan yang dimana hal tersebut tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
    - c. kadang dalam hal verifikasi hasil , saat petugas tidak ada di Dinas maka berkas tidak dapat di verifikasi tepat waktu.
  5. Sarana dan prasarana pelayanan
    - a. hambatan dalam masalah sarana yang menunjang dalam pelayanan seperti kurangnya sarana komputer , maka faktor paling utama pada saat ini yaitu dari segi anggaran baik itu dari pemerintah Kabupaten maupun dari pusat.
    - b. hambatan dalam prasarana yang dirasakan masyarakat seperti ruang tunggu yang kurang luas, kurang nyaman karena kurang adanya pendingin ruangan serta tempat parkir yang kadang bisa penuh oleh kendaraan roda 4 saja.
  6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
    - a. hampir Tidak ada hambatan yang dirasakan Dinas karena semua diurus oleh BKD, dan Dinas sendiri hanya bisa mengajukan ke pusat dan tidak memiliki kewenangan dalam penempatan petugas.
    - b. dalam pemberian tanggung jawab terhadap pemberian pelayanan yaitu saat situasi yang tidak tertentu seperti sedang membutuhkan tanda tangan , namun yang bersangkutan tidak hadir di Dinas dan hasil tidak dapat diberikan secara tepat waktu.
- a. **Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.**

Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam efektivitas pelayanan perizinan berbasis online, diantaranya sebagai berikut :

    1. Prosedur pelayanan
      - a. Perlu adanya program sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat untuk bisa lebih memperjelas maksud dan tujuan serta tata cara perizinan online tersebut dan perlu adanya pengadaan informasi baik itu di spanduk, billboard, media cetak maupun media sosial.
      - b. Dan untuk saat ini pihak petugas sudah memberikan penjelasan langsung terkait pengumpulan persyaratan yang lengkap agar proses pembuatan perizinan berjalan dengan mudah dan lancar.
    2. Waktu penyelesaian pelayanan
      - a. Untuk papan informasi terkait kejelasan waktu harus bisa lebih di perjelas agar pemohon bisa gampang mengetahuinya, dan memang biasanya jika ada masalah seperti kurangnya kelengkapan persyaratan maka, dari pihak petugas selalu menginformasikan langsung kepada pemohon.
      - b. Dan perlu adanya pengawasan maupun arahan dari atasan kepada setiap petugas agar bisa lebih bertanggung jawab pada setiap pekerjaan masing-masing.
    3. Biaya pelayanan
      - a. untuk bisa menyediakan papan informasi terkait perincian tarif agar para pemohon dapat mengetahui seberapa besar rincian biaya dalam pembuatan perizinan tanpa para pemohon harus menanyakan langsung kepada petugas pelayanan.
      - b. adanya pengawasan langsung dari atasan kepada petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.
    4. Produk pelayanan
      - a. Adanya arahan langsung dari atasan kepada petugas agar dapat selalu hadir di kantor pada saat jam kerja, sehingga tidak menimbulkan keterlambatan dalam pembuatan perizinan.

- b. perlu adanya arahan dan bimbingan oleh kepala kepada petugas terkait penyelenggaraan prosedur yang benar, serta dilakukannya arahan kepada masyarakat agar masyarakat dapat melengkapi persyaratan secara cepat dan sesuai prosedur.
  - c. Untuk upaya produk yang benar tepat dan sah sudah terlihat bahwa semua penyelenggaraan sudah sesuai prosedur yang ditentukan, dan pastinya jelas dan sah secara hukum .
1. Sarana prasarana pelayanan
    - a. Pihak Dinas terus menerus mengajukan anggaran kepada pemerintah pusat.
    - b. Pihak Dinas berupaya untuk melengkapi fasilitas tambahan lainnya yang masih kurang.
  2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
    - a. Untuk upaya dalam perekrutan petugas itu tidak ada upaya khusus yang dilakukan Dinas karena semua diurus oleh pusat atau BKD.
    - b. upaya yaitu sudah adanya penampungan terhadap keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan yang ada dibagian bidang pengaduan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Ciamis, kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di DPMPSTP Kabupaten Ciamis pada umumnya telah berjalan, namun belum optimal, karena masih terdapat beberapa indikator yang belum terealisasi dalam pelaksanaannya seperti pengadaan prosedur , keterbatasan SDM, sarana prasarana pelayanan, dan tanggung jawab petugas pelayanan.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi diantaranya adalah pengenalan program yang belum menyeluruh, masih kurang nya sarana prasarana yang menunjang dalam pelayanan dan masih terbatasnya kemampuan SDM nya baik itu dari petugas maupun masyarakat pemohon perizinan.

3. Upaya yang di lakukan untuk mengatasi hambatan yaitu dengan pengadaan sosialisasi kepada masyarakat, arahan dari atasan agar semua petugas menjalankan tugasnya sesuai peraturan yang berlaku, pengusulan anggaran di setiap pertemuan kepada pemerintah kabupaten maupun pusat, dan dapat bertanggung jawab terhadap semua tugas yang dikerjakan sehingga menghasilkan kepuasan bagi konsumen.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Agar pelaksanaan efektivitas pelayanan perizinan berbasis online berjalan baik, sebaiknya pihak Dinas berfokus terhadap beberapa indikator yang belum terlaksana dan perlu ditingkatkan seperti pengadaan sosialisasi dan pengadaan prosedur yang lengkap , pengadaan sarana prasarana pelayanan, dan pertanggung jawaban pihak petugas kepada para pemohon perizinan.
2. Untuk meminimalisir adanya hambatan pihak dinas hendaknya melakukan peningkatan efektivitas pelayanan dengan cara :
  - a. Melakukan penyediaan prosedur dan papan informasi lainnya secara lengkap dan jelas.
  - b. Melengkapi sarana dan prasarana
  - c. Meningkatkan kinerja dan tanggung jawab pada setiap petugas pemberi pelayanan
3. Sebaiknya Pihak Dinas melakukan upaya agar pelaksanaan efektivitas pelayanan perizinan berbasis online berjalan dengan baik dan dapat terlaksana dengan cara :
  - a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat langsung.
  - b. Melakukan pengawasan dan arahan oleh atasan kepada setiap petugas
  - c. Melakukan pengajuan anggaran disetiap pertemuan kepada pemerintah kabupaten maupun pusat.
  - d. Mengadakan evaluasi kinerja pegawai dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai acuan terhadap penyelenggaraan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku:

Mahmudi, (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi ketiga*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

- Mukarom Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sutedi, Andrian. (2015). *Hukum Perizinan*. Jakarta: CV Sinar Grafika.
- Indrajit, Eko Richardus. (2006). *Electronic Government, Strategi Pembangunan, dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Fatilima, Hamid. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung. CV Alfabeta
- J. Meleong, Lexy. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, (2014) *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

**Data sumber lain :**

Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.