

EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(DPMPTSP) KABUPATEN CIAMIS

Gina Sonia Herlian

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: ginasonia313@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian di latar belakang masalah penelitian mengenai pelayanan mengenai Surat Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas DPMPTSP sering terjadinya keterbatasan operasional sistem dan terjadinya kesalahan dalam input data sehingga masyarakat masih belum mendapatkan suatu pelayanan yang diharapkan, dalam penulisan identitas persyaratan tidak sesuai dengan data yang tercantum dalam e-KTP. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu kepustakaan dan studi lapangan, yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian secara umum belum dilaksanakan secara optimal. Masih terdapat beberapa hambatan dalam efektivitas pelayanan berbasis elektronik. Hambatan tersebut adalah adanya masyarakat sebagai pemohon ijin yang belum memahami persyaratan, tata cara dan proses pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi OSS. Hambatan lainnya yaitu mengenai keterbatasan fasilitas, teknologi, dan kemampuan pegawai dalam proses pelayanan perizinan yang masih belum optimal. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai hambatan dalam efektivitas pelayanan berbasis elektronik dilakukan dengan memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara, persyaratan, dan memperbaiki prosedur pelayanan berbasis elektronik. Upaya lainnya dilakukan dengan meningkatkan fasilitas pelayanan, teknologi, dan memberikan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam menjalankan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi OSS.

Kata Kunci : *Pelayanan Berbasis Elektronik, Aplikasi OSS, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*

PENDAHULUAN

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakat, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Pelayanan publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7.2003, “publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintahan Daerah ditegaskan bahwa peran pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah”.

Menurut Sinambela (2005:5), bahwa: Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh

pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Berbasis Elektronik merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan pada publik dengan berbasis elektronik, serta mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan (*E-Government*) sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik. (dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Pelayanan berbasis elektronik bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Oleh sebab itu, Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah menerapkan pelayanan berbasis elektronik, yakni melalui website dan aplikasi. Penerapan pelayanan melalui media elektronik ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat, terutama di masa pandemi *covid-19* saat ini. Pelayanan berbasis elektronik melalui website dan aplikasi ini memberikan pelayanan mengenai Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka tertib penyelenggaraan pendirian bangunan sesuai dengan tata ruang, yang perlu dilakukan pengendalian Izin Mendirikan Bangunan secara efektif dan efisien.

Kemudian dari hasil observasi yang peneliti lakukan, Pelayanan yang diberikan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terlihat masih adanya keluhan atas Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dapat dilihat dari adanya masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan mengenai Surat Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas DPMPTSP sering terjadinya keterbatasan oprasional sistem dan terjadinya kesalahan dalam input data sehingga masyarakat masih belum mendapatkan suatu pelayanan yang diharapkan. Contohnya belum memdainya sumber daya manusia dan keterbatasan teknologi.

2. Dalam pelayanan terjadinya keterlambatan proses pengurusan persyaratan lebih dari tujuh hari, dengan ketentuan standar oprasional prosedur proses perizinan selama tujuh hari dalam hal terbit Izin Mendirikan Bangunan sehingga dapat terjadi hambatan untuk penyelesaian perizinan tersebut. Contohnya adanya beberapa prosedur pelayanan yang tidak terpenuhi sehingga terjadi keterlambatan proses perizinan lebih dari tujuh hari.

3. Dalam persyaratannya seringkali terjadi kesalahan baik itu kesalahan penulisan mengenai Izin Mendirikan Bangunan atau dalam penulisan identitas persyaratan tidak sesuai dengan data yang tercantum dalam e-KTP. Contohnya dari dinas kecamatan yang istilahnya belum mengerti tentang bagaimana tata cara memproses aplikasi OSS sehingga proses perizinan belum dijalankan secara baik.

Berdasarkan masalah pokok tersebut, maka penulis dapat membuat rumusan masalah yaitu: “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis?”

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Hasan Sadili (2002:33) istilah “efektivitas menunjuk pada taraf pencapaian suatu tujuan, suatu usaha

dikatakan efektif apabila usaha tersebut tercapai secara ideal, efektivitas dapat dikatakan dengan ukuran- ukuran yang relatif pasti”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan suatu rangkaian usaha yang dapat dilakukan secara ideal atau efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Sondang P.Siagian (2010:24) bahwa : Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Adapun menurut Abdurahmat (2003:8) bahwa : Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Menurut Mahmudi (2005:92) bahwa: Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) Output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Monir (2003:16), mengatakan bahwa : “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

Menurut Cowell (1988), bahwa: Pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell (1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock (2011), bahwa : Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Teori Efektivitas Pelayanan Menurut Makmur (2011), unsur – unsur dari kriteria efektifitas menurut Makmur (2011:7-8) yaitu sebagai berikut.

- a. Ketepatan penentuan waktu.
Waktu merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektifitas dalam pencapaian tujuan.
- b. Ketepatan perhitungan biaya.
Ketepatan dalam pemanfaatan biaya pada suatu kegiatan, yang berarti tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan

- tersebut diselesaikan.
- c. Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan.
Ketepatan ukuran yang dipergunakan dalam melakukan suatu kegiatan maupun tugas.
 - d. Ketepatan dalam menentukan pilihan.
Ketepatan dalam memilih suatu kebutuhan atau keinginan merupakan tindakan yang dilakukan agar mendapat keefektifan.
 - e. Ketepatan berpikir.
Ketepatan berfikir dalam berbagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan diri sendiri maupun alam semesta yang memberikan pengaruh positif atau negatif.
 - f. Ketepatan dalam melakukan perintah.
Keberhasilan aktivitas organisasi dipengaruhi oleh seorang pemimpin, salah satunya memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami.
 - g. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
Sebuah organisasi akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis dan sifatnya lebih strategik, sehingga menjadi sebuah pedoman pelaksanaan kegiatan.
 - h. Ketepatan sasaran.
Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara

individu maupun yang ditetapkan oleh organisasi sebenarnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Teori Efektivitas Pelayanan Berbasis Digital/ Elektronik Menurut Syafriyani. Diera globalisasi perubahan baik dalam lingkup sosial, ekonomi, politik dan pemerintahan tidak bisa terhindarkan. Karena dalam globalisasi, kemajuan teknologi dalam dan informasi semakin mempercepat perubahan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari implementasi *e-government* sebagai salah satu jawaban yang lahir dalam globalisasi. Sehingga hal ini menuntut tiap lapisan yang ada terutama dalam pemerintahan agar mulai meninggalkan sistem pelayanan-pelayanan yang based paper administration menjadi lebih efektif dengan menggunakan pelayanan yang berbasis digital/ elektronik.

METODE

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Fokus kajian dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Sedangkan sub variabelnya adalah ketepatan penentuan waktu, perhitungan biaya, pengukuran keberhasilan, menentukan

pilihan, berpikir, melakukan perintah, menentukan tujuan dan sasaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 orang. Pengolahan data melalui reduksi data (reduction), penyajian data (data display) dan conclusion drawing / verification.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, penulis melakukan wawancara dengan prangkat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dan masyarakat dengan mengacu pada unsur-unsur dari kriteria efektivitas menurut Makmur (2011:7-8) yaitu :

1) Ketepatan penentuan waktu

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa bahwaketepatan penentuan waktu, adanya kejelasan jadwal operasional pelayanan berbasis elektronik sudah jelas. Mengenai SOPnya sudah berjalan. Untuk pembuatan perizinan sudah online dan penyerahan berkas pembuatan surat perizinan. kemudian ketepatan penggunaan waktu dalam pelayanan berbasis elektronik, menurut aturan regulasi secara SOP 7 hari untuk penyelesaiannya selama persyaratan administrasi dan persyaratan teknis dari pemohon selama 7 hari.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dianalisis mengenai ketepatan penentuan waktu, penggunaan waktu yang tepat sudah tepat, adanya jadwal operasional pelayanan berbasis elektronik yang sudah jelas sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan penentuan waktu, waktu merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas dalam pencapaian tujuan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dianalisis mengenai ketepatan penentuan waktu, penggunaan waktu yang tepat dapat menciptakan efektivitas dalam pencapaian tujuan. Ketepatan penentuan waktu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis sudah dilaksanakan secara optimal, dapat diketahui bahwa menurut aturan regulasi secara SOP 7 hari.

2) Ketepatan Perhitungan Biaya

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa dapat disimpulkan bahwa adanya ketepatan perhitungan biaya, pemanfaatan biaya dalam pelayanan berbasis elektronik sudah sesuai, dengan pemanfaatan pembiayaan dalam proses pelayanan perizinan online. Kemudian pemanfaatan biaya dalam pelayanan berbasis elektronik, adanya pengadaan operasional untuk di kabupaten atau

kecamatan ataupun pelosok. Dalam menetapkan biaya pelayanan untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan visi misi Bupati dimana ada program unggulan Bupati dan Wakil Bupati Tahun 2011 sampai 2024 masih dalam pelayanannya dikenai biaya ada yang mempunyai retribusi. Mengenai biaya pelayanan berbasis elektronik dengan adanya pembiayaan retribusi khusus dalam Izin Mendirikan Bangunan.

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pemanfaatan biaya pada suatu kegiatan, yang berarti tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan tersebut diselesaikan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dianalisis mengenai ketepatan perhitungan biaya, Ketepatan perhitungan biaya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis sudah dilaksanakan secara optimal, mengenai biaya pelayanan berbasis elektronik dengan adanya pembiayaan retribusi khusus dalam Izin Mendirikan Bangunan.

3) Ketepatan Dalam Pengukuran Keberhasilan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa bahwa, ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan terhadap pelayanan berbasis elektronik. Pelayanan yang dijalankan sudah tepat sesuai dengan ukuran yang digunakan mengenai pelayanannya. Dalam melaksanakan suatu kegiatan terhadap

pelayanan berbasis elektronik sudah tepat sesuai dengan peraturan dan ketentuan SOPnya.

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan, Ketepatan ukuran yang dipergunakan dalam melakukan suatu kegiatan maupun tugas”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal, masih adanya masyarakat yang mengalami keluhan mengenai pelayanan yang diakukan dalam penyerahan persyaratan teknis dan pembuatan proses perizinan melalui aplikasi OSS.

4) Ketepatan Dalam Menentukan Pilihan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa ketepatan dalam menentukan pilihan, adanya tingkat kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan berbasis elektronik selama ini sudah baik berkordinasi sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Kemudian ditemukan bahwa masih ada masyarakat yang kurang faham mengenai pelayanan berbasis elektronik serta prosedur pembuatan perizinan dalam hal Izin Mendirikan Bangunan. Masih adanya masyarakat yang lebih memilih pelayanan berbasis elektronik, masyarakat sekarang apalagi istilahnya perusahaan-

perusahaan besar, untuk tata cara memproses izin dalam via aplikasi kebanyakan sudah mengerti. Kemudian masyarakat belum mengerti akan permohonan pembuatan via aplikasi.

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan dalam menentukan pilihan. Ketepatan dalam memilih suatu kebutuhan atau keinginan merupakan tindakan yang dilakukan agar mendapat keefektifan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai ketepatan dalam menentukan pilihan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum dilaksanakan secara optimal karena masih adanya masyarakat belum mengerti akan permohonan pembuatan via aplikasi.

5) Ketepatan Berpikir

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa ketepatan berpikir, dengan adanya produk pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sudah sesuai. Kemudian ditemukan bahwa masyarakat belum mengetahui jenis jumlah perizinan dan persyaratan yang sesuai dengan bidang perizinan yang dibuat. Kemudian ditemukan bahwa masyarakat belum mengerti misalnya penyelesaian perizinan yang belum selesai dikarenakan pemohonnya kurang faham dengan mekanisme dan SOPnya.

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan berpikir. Ketepatan berfikir dalam berbagai aspek

kehidupan baik yang berkaitan dengan diri sendiri maupun alam semesta yang memberikan pengaruh positif atau negatif”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai ketepatan berpikir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal, masih ditemukan masyarakat belum mengetahui jenis jumlah perizinan dan persyaratan yang sesuai dengan bidang perizinan yang dibuat.

6) Ketepatan Dalam Melakukan Perintah

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa ketepatan dalam melakukan perintah, adanya ketepatan menempatkan pegawai dalam stuktur organisasi pelayanan berbasis elektronik sudah sesuai, masih adanya pegawai belum mengetahui akan tupoksi pegawai dalam stuktur organisasi sesuai dengan bidang yang dijalankan dan yang dipertanggungjawabkan. Kemudian adanya perintah yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan berbasis elektronik kepada pemberi layanan sudah dilaksanakan sesuai. Tetapi masyarakat belum faham akan pelayanan yang diberikan dan tugas unsur organisasi yang dijalankan oleh pegawai DPMPTSP.

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan dalam melakukan perintah, Keberhasilan aktivitas organisasi dipengaruhi oleh seorang

pemimpin, salah satunya memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai ketepatan dalam melakukan perintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis terkait pelayanan berbasis elektronik belum dilaksanakan secara optimal, masih belum terlaksana sesuai dengan pelayanan yang diberikan mengenai pelayanan berbasis elektronik yang diberikan kepada masyarakat.

7) Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa ketepatan dalam menentukan tujuan, adanya penurunan jumlah masyarakat yang dilayani, pada tahun 2021 mengalami penurunan masyarakat yang dilayani. Kemudian ditemukan bahwa masyarakat masih belum mengetahui jumlah masyarakat yang dilayani apakah jumlah masyarakat meningkat dalam proses pembuatan perizinan. Masih adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan sudah baik. Kemudian hasil observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP.

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan dalam menentukan tujuan. Sebuah organisasi akan

berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis dan sifatnya lebih strategik, sehingga menjadi sebuah pedoman pelaksanaan kegiatan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai ketepatan dalam menentukan tujuan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan belum dilaksanakan secara optimal, untuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

8) Ketepatan Sasaran

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa ketepatan sasaran, adanya pencapaian jumlah target masyarakat yang dilayani, untuk pencapaian jumlah target masyarakat yang dilayani pada tahun lalu dari 100% peningkatannya mecapai 60% masyarakat yang dilayani. masyarakat yang dilayani karena pada masa pamdemi mungkin mengalami penurunan jumlah masyarakat yang membuat perizinan. Kemudian adanya peningkatan kesadaran masyarakat untuk menerima pelayanan berbasis elektronik, pelayanan elektronik harus ditingkatkan, tapi harus dibantu dengan

Sejalan dengan pendapat menurut Makmur (2011:7-8) menyatakan bahwa: “Ketepatan sasaran. Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individumaupun yang ditetapkan oleh organisasi sebenarnya sangat

menentukan keberhasilan aktivitas organisasi”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai ketepatan sasaran di Dinas Penanaman Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal. Untuk pelayanan berbasis elektronik harus dilaksanakan tetapi harus dibantu dengan Sumber Daya Manusia yang seimbang sehingga dapat dilakukan pelayanan berbasis elektronik yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan.

KESIMPULAN

Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis secara umum belum dilaksanakan secara optimal. Dari delapan dimensi sudah dilaksanakan secara optimal meliputi ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya dan ketepatan dalam pengukuran keberhasilan. Sedangkan dimensi lainnya belum dilaksanakan secara optimal meliputi ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan dan ketepatan sasaran.

Terdapat beberapa hambatan dalam efektivitas pelayanan berbasis elektronik. Hambatan tersebut adalah adanya masyarakat sebagai pemohon ijin yang belum memahami persyaratan, tata cara dan proses pelayanan perizinan berbasis elektronik

melalui aplikasi OSS. Hambatan lainnya yaitu mengenai keterbatasan fasilitas, teknologi, kendala sistem, dan kemampuan pegawai dalam proses pelayanan perizinan yang masih belum optimal.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai hambatan dalam efektivitas pelayanan berbasis elektronik dilakukan dengan memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara, persyaratan, dan memperbaiki prosedur pelayanan berbasis elektronik. Upaya lainnya dilakukan dengan meningkatkan fasilitas pelayanan, teknologi, dan memberikan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam menjalankan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi OSS.

DAFTAR PUSTAKA

Buku- Buku

- Sinambela, et al. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Cv Budi Utama.
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Yogyakarta : Gava Media.

- Revida, et al. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik, Yayasan Kita Menulis.* 2014
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Mulyawan. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik, UNPAD PRESS* Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018
- Dokumen**
Kepmenpan No 63/ KEP/ M.PAN /7. 2003
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003