

## EVALUASI SISTEM PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN PANGKEP

Dewi Astuti<sup>1\*</sup>, Andi Rosdianti Razak<sup>2</sup>, Riskasari<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study aimed to find out the evaluation of the service system at the One Stop Integrated Investment and Services in Pangkep Regency. This study used descriptive qualitative research methods. The informants in the study were 12 people. The data collection technique used interviews, observation, and documentation. The results showed that the effectiveness application of online-based service systems was quite effective from the aspect of achievement objectives and forms of implementation based on IKM each 6 months. But constrained on servers, networks, and community operations. Service system efficiency online-based was efficient in terms of cost and time. Responsiveness application of online-based service systems was good in terms of response and community satisfaction. The accuracy in application was correct from the aspect accuracy of purpose, while the aspect of accuracy of benefits, had not been maximized because some people had not been able to access services online.*

**Keywords:** *evaluation, public service, one stop integrated service*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi sistem pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangkep. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun informan dalam penelitian berjumlah 12 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan efektifitas penerapan sistem pelayanan berbasis *online* cukup efektif dari aspek pencapaian tujuan dan bentuk pelaksanaan berdasarkan IKM per 6 bulan. Tetapi terkendala pada *server*, jaringan, dan pengoprasian oleh masyarakat. Efisiensi sistem pelayanan berbasis *online* sudah efisien dilihat dari aspek biaya dan waktu. Responsivitas penerapan sistem pelayanan berbasis *online* sudah baik dilihat dari aspek tanggapan dan kepuasan masyarakat. Ketepatan dalam penerapan sudah tepat dari aspek ketepatan tujuan, berbanding dari aspek ketepatan manfaat belum maksimal sebab sebagian masyarakat belum mampu mengakses pelayanan secara *online*.

**Kata Kunci:** evaluasi, pelayan publik, pelayanan terpadu satu pintu

---

\* dewiastuti@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini yang penuh dengan tantangan dan peluang aparatur pemerintah harusnya dapat memberikan pelayanan yang sebaik baiknya, dan berorientasi kepada kepuasan dan kebutuhan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan publik. Dengan adanya otonomi daerah, mendorong daerah untuk melaksanakan otonominya dengan kewenangan-kewenangan yang efektif yang dapat berjalan dengan demokratis.

Pada pelaksanaan otonomi daerah ini diharapkan dapat memperbaiki kesejahteraan rakyat yang ada di daerahnya dan mendorong pemikiran baru tentang bagaimana menata kewenangan yang efisien dan efektif. Pelaksanaan otonomi daerah sudah bisa dikatakan berhasil jika pelaksanaan Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah sudah baik/berkualitas. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah yaitu jika pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Dalam artian bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara cepat, tepat, mudah, ramah dan tidak berbelit-belit sehingga dapat mencapai ukuran

kepuasan publik yang dikehendaki. upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ditempuh melalui peningkatan profesionalisme pelayanan publik termasuk didalamnya penataan bidang perizinan yang memberikan efek meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ridwan (2009:14).

Pemerintah di Indonesia telah mengintruksikan kepada semua kepala daerah agar bisa menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, dan jenis kelembagaannya itu diserahkan kepada daerah untuk menentukan jenis lembaga yang sesuai. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa perizinan merupakan salah satu wujud dari pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dan salah satu tahap yang paling penting dalam penerapan suatu kebijakan atau program pemerintah adalah evaluasi kebijakan publik.

Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program tersebut berjalan dengan baik atau tidak. Dengan adanya evaluasi maka dapat

diketahui sejauh mana perkembangan kebijakan yang telah dilaksanakan apakah berhasil atau gagal mencapai tujuan awal dibuatnya kebijakan tersebut.

Berdasarkan pendapat Hayat (2017: 43), mengemukakan bahwa pelayanan publik bagian dari sebuah sistem yang dibangun dalam organisasi. Penyelenggaraan pelayanan tentunya harus melakukan evaluasi untuk menjadi lebih baik. Evaluasi merupakan sebuah sistem yang membangun organisasi. Artinya bahwa setiap proses pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi dan monitor.

Menurut hasil penelitian Dira Uzul Azizah (2019), terkait evaluasi sistem pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Bandarlampung juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan DPMPTSP kota Bandarlampung masih kurang optimal pada beberapa dimensi yaitu efektivitas yaitu belum berhasil terdapat keluhan ketidak sesuaian terbit surat izin pada SOP, efisiensi yaitu terdapat keluhan tidak ada sosialisasi dan tidak informatif petugas pelayanannya, dan responsivitas sudah sesuai karena telah memuaskan masyarakat selaku sasaran DPMPTSP. Di Indonesia saat ini

beberapa daerah sudah menerapkan PTSP ini, salah satu daerah yang telah menerapkan PTSP ini adalah daerah Kabupaten Pangkep.

Berikut contoh penelitian pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan yang diteliti oleh Leni Ismayanti (2015). Inti dari penelitiannya adalah kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan di kabupaten Malang kurang efektif karena dalam penyelenggaraannya badan pelayanan perizinan terpadu tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan penurunan jumlah izin tertib dan tidak tercapainya target retribusi pada tahun 2014. Dan kurangnya tenaga ahli dibidang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan penanaman modal serta penyelenggaraan PTSP di kabupaten Malang belum menjadi satu antara kantor Penanaman Modal dengan kantor pelayanan perizinan terpadu, sehingga dalam hal ini tidak dapat menjalankan fungsi Penanaman Modal dengan baik.

Beberapa daerah juga dalam menerapkan PTSP ini tidak berjalan sesuai yang diharapkan. Hasil penelitian Andi Murfiqien Latjuba (2017) juga menemukan pelayanan publik dibidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Provinsi Sulawesi Tengah masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan dalam aspek *tangibles* terjadi kendala dimana terdapat kurangnya fasilitas pelayanan dan sarana dan hal itu dinilai kurang optimal dalam memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan ruang pelayanan dan komputerisasi yang masih terbatas.

Pemerintah Kabupaten Pangkep menyadari bahwa pentingnya pemberian pelayanan yang optimal dan itu merupakan kewajiban pemerintah yang harus dipenuhi. Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Pangkep telah berkomitmen untuk mereformasi sistem pelayanan perizinan dan pelayanan umum yaitu dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pembentukan ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pembentukan DPMPTSP Kabupaten Pangkep sebagai langkah positif dalam meningkatkan pelayanan yang efisien dan profesional kepada masyarakat yang membutuhkan PTSP di Kabupaten Pangkep. Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* bertujuan untuk memaksimalkan layanan publik

atau meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Darwis M. 2019. "Maksimalkan layanan publik, Kakawil Kemenag Sulsel launching PTSP Pangkep". *TribunTimur.com*.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkep dalam melakukan pelayanan perizinan didasarkan atas Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun tahap-tahap pemberian izin di DPMPTSP Kabupaten Pangkep yaitu, pendaftaran secara *online offline*, melengkapi kelengkapan berkas, memeriksa berkas permohonan, melakukan kajian teknis, mencetak SKRD atau tanda bukti setoran pembayaran retribusi perizinan, menghubungi pemohon untuk menyampaikan data izin yang telah diinput, mengimput data pelunasan pembayaran izin, mencetak naskah surat izin, menandatangani surat izin, memberi stempel serta mengisi dan memaraf kartu kendali, dan yang terakhir penyerahan surat izin yang telah diterbitkan.

Sistem pelayanan DPMPTSP yang pemerintah adakan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan, dan terbukti saat ini pemerintah daerah Pangkep telah menerapkan sistem layanan perizinan *online* yaitu menggunakan aplikasi

*Online Single Submission* (OSS) yang dirancang pemerintah pusat sejak 2018.

Adapun tujuan utamanya diterapkan aplikasi OSS ini untuk mempermudah pelayanan perizinan sehingga mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dan berusaha. Meskipun sistem pelayanan DPMPTSP telah menggunakan sistem *online*, pengurusan izin secara *offline* juga tetap diberlakukan melalui program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) yang ditujukan untuk orangtua dan kaum disabilitas. Pemerintah Kabupaten Pangkep menerapkan sistem pelayanan *online dan offline* guna memberikan kemudahan serta fasilitas yang memadai kepada masyarakat dalam pelayanan perizinan. Namun dalam proses pelaksanaannya penggunaan sistem *online* ini masih belum terintegrasi.

Hasil pengamatan yang telah dilakukan pada saat observasi peneliti dilapangan menemukan bahwa pertama adalah kurangnya sosialisasi sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program pemerintah yaitu pelayanan perizinan sudah menggunakan sistem *online Single Submission* (OSS) sehingga masyarakat masih perlu datang ke kantor perizinan, kedua yaitu masyarakat di daerah tersebut banyak yang masih awam

terhadap internet sehingga masyarakat masih perlu datang ke kantor tersebut. Ketiga belum maksimalnya sarana dan prasarana yang dimiliki seperti jaringan internet yang lamban dan ketika listrik padam maka jaringan internet juga padam. Keempat menurut staf khusus pemerintah daerah Pangkep mengatakan pemberian pelayanan perizinan di DPMPTSP dinilai masih kurang maksimal dan banyaknya perizinan yang seringkali tertunda-tunda.

Hal ini menandakan bahwa masih ada masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan menuntut DPMPTSP untuk memberikan pelayanan yang cepat, dan mudah, untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, DPMPTSP diharapkan mampu untuk mendengar keluhan dan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan dan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

Evaluasi kebijakan publik adalah suatu kegiatan untuk menilai tingkat pencapaian tujuan kebijakan, atau Penilaian kinerja juga didefinisikan sebagai proses pengukuran pekerjaan dan standarisasi pekerjaan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencari informasi terkait dari hasil implementasi kebijakan secara keseluruhan kemudian melakukan

penilaian terhadap hasil dari kebijakan tersebut apakah baik dalam hal pelaksanaan, manfaat untuk dijadikan rekomendasi untuk kebijakan selanjutnya, evaluasi kebijakan juga didefinisikan sebagai salah satu tahapan dalam proses kebijakan publik, evaluasi merupakan salah satu cara untuk menilai apakah suatu program atau kebijakan itu berjalan dengan baik. (Akbar, 2018: 15).

Indikator yang diperlukan untuk menilai keberhasilan dikembangkan beberapa indikator menurut Dunn (2013: 610) mengembangkan indikator atau kriteria evaluasi mencakup enam indikator yaitu sebagai berikut:

Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah dicapai. Efektivitas berhubungan dengan apakah suatu pilihan mencapai hasil pelayanan publik dalam mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya suatu kegiatan.

Efisiensi, yaitu seberapa banyak jumlah usaha yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi berhubungan dengan banyaknya usaha yang dibutuhkan untuk menciptakan tingkat efektivitas tertentu.

Kecukupan, yaitu seberapa jauh dalam memecahkan masalah. Kecukupan berhubungan dengan

seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, kesempatan atau nilai yang menimbulkan adanya suatu masalah. Standar kecukupan menfokuskan pada kuatnya kaitan antara pilihan kebijakan dan hasil yang diharapkan.

Kesamaan, yaitu apakah manfaat dan biaya disalurkan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda. Suatu program tertentu mungkin tidak dapat dikatakan efektif, efisien dan mencukupi namun mungkin ditolak karena menghasilkan distribusi yang tidak merata. Hal ini dapat terjadi dalam beberapa kondisi. Mereka yang membutuhkan tidak menerima pelayanan sesuai yang diharapkan.

Responsivitas, yaitu apakah suatu hasil kebijakan itu memenuhi kebutuhan nilai kelompok-kelompok tertentu. Responsivitas berhubungan dengan seberapa jauh suatu kebijakan itu dapat memenuhi preferensi, kebutuhan atau keinginan, dan nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Standar responsivitas itu penting karena analisis yang dapat memenuhi semua standar lainnya yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih tidak berhasil jika belum mengetahui keinginan aktual dari kelompok yang seharusnya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan. Misalnya program

rekreasi dapat menghasilkan distribusi fasilitas yang merata tetapi tidak responsif terhadap kebutuhan kelompok sasaran.

Ketepatan, yaitu apakah hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai. Kriteria ketepatan ini menganalisis tentang manfaat dari suatu kebijakan, yakni apakah hasil yang dicapai benar-benar berguna bagi masyarakat khususnya kelompok sasaran.

Pelayanan publik adalah suatu sistem atau proses penyerahan barang dan jasa yang diatur dan disediakan langsung, dibiayai oleh pemerintah daerah dan diserahkan (*dedelivery*) kepada masyarakat (Santoso, 2017: 57).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan maupun upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangkep. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif.

Sumber data yang digunakan, yaitu (1) data primer, dimana dalam penelitian ini data secara akurat diperoleh peneliti melalui keterangan dari hasil wawancara beberapa pihak yang menjadi informan, yaitu Kepala Dinas DPMPTSP Kaupaten Pangkep, Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Bidang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan, Staf Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, dan beberapa masyarakat yang menerima jasa pelayanan di DPMPTSP Pangkep. (2) data sekunder, dimana dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh adalah refrensi yang dari buku-buku terkait evaluasi pelayanan, jurnal-jurnal penelitian terdahulu terkait evaluasi sistem pelayanan pada DPMPTSP, *e-book* tentang pelayanan, aturan hukum berupa undang-undang, peraturan Presiden dan Peraturan Bupati, serta berita-berita di media *online* yaitu *Tribun News*.



Penentuan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 12 orang informan yang terdiri dari pegawai dan masyarakat. Teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Teknik pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Teknik analisis data terdiri dari tiga langkah yaitu data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), verifikasi dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Efektivitas

Pada tahap efektifitas, evaluasi digunakan untuk menilai hasil yang diinginkan oleh masyarakat telah tercapai atau belum sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Untuk indikator efektifitas atau pencapaian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan untuk melihat apakah penerapan pelayanan berbasis online ini sudah tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan adakah hambatan dalam pemberian pelayanan yang sudah berbasis *online* ini. Lalu bagaimana pula proses pemberian pelayanan yang sudah berbasis online di kantor ini.

Untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Kepala dinas DPMPTSP dan Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan.

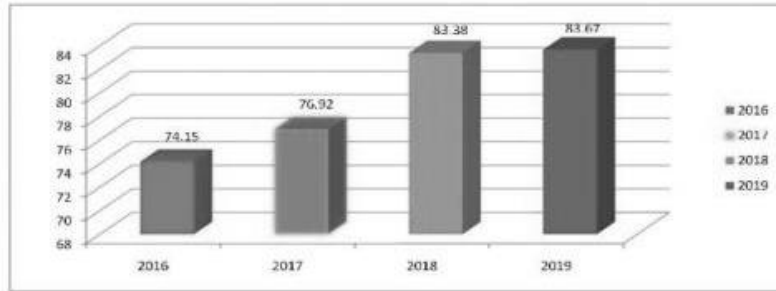
Kadis dan Kabid Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan terkait penerapan pelayanan berbasis *online* sudah hampir mencapai tujuan yang telah ditetapkan di kantor tersebut. karena kantor DPMPTSP melaksanakan kegiatan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten pangkep semester II tahun anggaran 2019.

Tujuan dari kegiatan IKM tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat dalam penerapan kebijakan pelayanan berbasis *online* dan tingkat kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Pangkep. Jadi penerapan sistem pelayanan berbasis *online* dapat dikatakan sudah mencapai tujuan dilihat dari IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali dan kotak pengaduan yang hasilnya baik dan lancar. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan masih terdapat kendala dalam penerapannya yaitu masalah *server* atau jaringan dan masih banyak masyarakat kurang paham tentang sistem ini jadi masyarakat masih perlu



kekantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep jika ingin mengurus perizinan. Hal tersebut sesuai dengan data yang diperoleh berdasarkan data IKM

(Indeks Kepuasan Masyarakat) DPMPTSP Kabupaten Pangkep adalah sebagai berikut:



SKM UNIT PELAYANAN :83, 67

1. Sangat Baik : 88,31 - 100,00
2. Baik : 76,61 - 88,30
3. Kurang Baik : 65,00 - 76,60
4. Tidak Baik : 25,00 - 64,99

**Gambar I.**

**Grafik Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

Untuk *survey* tahun ini, nilai IKM setelah dilakukan penghitungan diperoleh hasil 83.68 atau mutu pelayanan baik (B) dengan demikian kinerja dan penerapan kebijakan pelayanan berbasis *online* DPMPTSP adalah baik. Meskipun demikian DPMPTSP Kabupaten Pangkep tetap akan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama untuk unsur yang memperoleh nilai rata-rata rendah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan ditemukan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep dari

aspek pencapaian tujuan masih belum tercapai sepenuhnya. Disebabkan masih banyak masyarakat lebih memilih datang ke kantor untuk mengurus perizinan dibandingkan mengurus perizinan melalui *online*. Hal itu disebabkan kurangnya sosialisasi pihak DPMPTSP Kabupaten Pangkep mengenai sistem pelayanan *online* yang diterapkan, dan masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai cara mengakses internet, tidak terbiasa memakai cara *online* takut salah input data sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor meminta bantuan atau bimbingan.

Salah satu hal yang menjadi sorotan oleh para penerima layanan pada umumnya adalah bentuk pelaksanaan pelayanan atau prosedur pelayanan yang melalui proses panjang. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan khususnya mengenai bentuk pelaksanaan atau prosedur pelayanan yang sudah menerapkan sistem *online* di kantor pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkep.

Kadis dan Kaid Pengelolaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan terkait bentuk pelaksanaan pelayanan berbasis *online* sudah sesuai dengan mekanisme yang ada, dan dibuat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Bentuk pelaksanaan pelayanan atau prosedur pelayanan di kantor pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pangkep yang sudah berbasis *online*, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, dan persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan melalui media *online* maupun *offline*, jadi jika ada masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana bentuk pelaksanaan pelayanan *online*, masyarakat bisa melihat melalui *web* DPMPTSP dan melihat di papan informasi yang ada di kantor DPMPTSP.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat mengenai bentuk pelaksanaan pelayanan berbasis *online* pada DPMPTSP Kabupaten Pangkep sudah jelas dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Segala bentuk pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *online* tersedia di papan informasi baik di dalam ruang pelayanan maupun sebelum masuk ruang pelayanan. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit. Hal ini terbukti adanya keluhan tentang persyaratan administrasi yang banyak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung penulis dapat menggambarkan bahwa hasil dari penerapan pelayanan perizinan berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep dapat dikatakan sudah cukup efektif. Dilihat dari indikator efektifitas dalam penerapan pelayanan berbasis *online* yang dimana penerapannya dapat dikatakan sudah mencapai tujuan, dilihat dari IKM (indeks kepuasan masyarakat) yang dilakukan setiap 6 (enam) bulan dan kotak pengaduan yang hasilnya baik dan lancar. Serta bentuk pelaksanaannya berjalan sesuai dengan mekanisme yang ada, dan tidak menutup kemungkinan masih terdapat

kendala dalam penerapannya seperti *server* dan jaringan serta masyarakat yang belum bisa mengoprasikannya sendiri. Sedangkan dari bentuk pelaksanaannya secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada.

### **Efisiensi**

Efisien adalah perbandingan terbaik antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*) yang dapat dilihat dari biaya dan waktu. Efisien merupakan salah satu dimensi yang perlu dalam pengukuran efektifitas pelayanan publik karena efisien itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik. Dan untuk melihat hasil dari penerapan pelayanan berbasis *online* di Kantor Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pangkep ini, dapat dilihat dari dua indikator yaitu biaya dan waktu.

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku.

Kadis dan Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan bahwa mengenai biaya

pelayanan berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep tidak dikenakan biaya apapun dalam mengurus perizinan, kecuali perizinan seperti IMB itu dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan pemerintah. Jika ada masyarakat ingin membayar biaya perizinan maka pihak kantor mengarahkan ke Bank yang sudah ditentukan oleh kantor tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan data yang diperoleh dari PERBUB Nomor 15 Tahun 2019 mengenai Sandar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan mengenai biaya pelayanan perizinan berbasis *online* di kantor DPMPTSP yakni tidak terdapatnya biaya tambahan dalam pengurusan perizinan kecuali perizinan tertentu yang telah di tentukan pemerintah daerah seperti pengurusan perizinan IMB dan Izin trayek selain dari itu tidak ada biaya dalam pengurusan perizinan. Dan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu masyarakat juga tidak terbebani oleh biaya pengurusan surat

izin.

Untuk melihat penerapan pelayanan berbasis *online* itu efisien dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan surat izin. Berkenaan dengan waktu pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep berikut:

Kadis dan Kabid Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan semuanya sudah ada sistem dan prosedurnya baik yang ada di *web* DPMPTSP Pangkep maupun dipapan informasi kantor. Di kantor ini memiliki komitmen "apabila kami tidak tepat waktu, kami siap mengantar kealamat anda kesalahan yang kami lakukan, kami siap memperbaiki dan mengganti dokumen izin anda", tetapi terlepas dari itu, bergantung pada situasi maupun kondisi.

Untuk menghasilkan pelayanan yang efisien dan tidak berbelit-belit, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan izin agar masyarakat yang mengurus surat izin dapat mengetahui waktu penyelesaian surat yang sedang diurus.

Kabid Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan perizinan diinformasikan dengan jelas dan masyarakat dapat mengetahui melalui papan informasi yang terdapat di kantor atau dapat mengakses link DPMPTSP Kabupaten Pangkep. Akan tetapi jika terdapat pemohon perizinan yang berkasnya kurang lengkap maka pegawai dikantor tersebut tidak memproses, tetapi jika berkas pomohon perizinan lengkap maka pegawai di kantor tersebut dapat menyelesaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang sistem pelayanannya *online* peneliti melihat dalam penyelesaian perizinan itu sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di dalam standar pelayanan yang ada di kantor. Akan tetapi masih terdapat keterlambatan penyelesaian perizinan hal itu disebabkan berkas pemohon yang kurang lengkap sehingga pemohon harus bolak balik ke kantor untuk melengkapi berkasnya dan waktu penyelesaiannya tertunda.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung peneliti, dapat disimpulkan bahwa hasil penerapan

pelayanan perizinan berbasis online di kantor DPMPTSP kabupaten Pangkep dapat dikatakan sudah efisien dari aspek biaya, pelayanan yang diberikan tidak memberatkan masyarakat mengenai biaya, sesuai dengan ketentuan yang ada. Dan dari aspek ketepatan waktu penyelesaian pelayanan berbasis *online* dinilai sudah efisien karena terdapatnya usaha dari penyediaan pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan masyarakat. Meskipun pada beberapa kasus, terjadi keterlambatan penyelesaian surat izin yang disebabkan oleh pihak masyarakat dalam hal ini berkas yang belum lengkap sehingga surat perizinan belum dapat diproses dengan cepat.

### **Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam indikator ini untuk melihat bagaimana tanggapan masyarakat dan kepuasan terhadap pelayanan berbasis *online* yang diterapkan di kantor pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pangkep.

Indikator responsivitas suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi penerapan dari pelayanan berbasis *online*. Dalam indikator ini untuk melihat bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan berbasis *online* yang diterapkan di kantor pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pangkep.

Beberapa masyarakat yang merasakan pelayanan berbasis *online* mengatakan pelayanan berbasis *online* ini sudah bagus karena masyarakat menilai penerapan pelayanan berbasis *online* ini sangat membantu masyarakat walaupun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal tersebut sehingga masih harus datang ke kantor pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pangkep.

Hal ini yang berkaitan dengan aspek responsivitas dalam memberikan pelayanan berbasis *online* adalah respon yang cepat dari petugas pemberi pelayanan terhadap tanggapan dan keluhan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kabid Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan bahwa bahwa kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep telah menyiapkan kotak saran dan layanan pengaduan untuk masyarakat yang memiliki keluhan

terhadap pelayanan yang diberikan di kantor tersebut. Dan dari pihak kantor tersebut siap dan merespon cepat ketika terdapat keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan dan wawancara dari beberapa informan mengenai tanggapan masyarakat tentang penerapan sistem pelayanan berbasis *online* peneliti melihat respon atau tanggapannya baik karena menurut mereka dengan adanya sistem pelayanan berbasis *online* penyelesaian perizinan akan lebih cepat. Dan melihat tanggapan dari pegawai DPMPTSP mengenai keluhan atau kebutuhan masyarakat atas penerapan sistem pelayanan berbasis *online* mereka cukup tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat. Bahkan pihak kantor telah menyediakan kotak saran dan layanan pengaduan bagi masyarakat mau menyampaikan saran atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan dan bagi yang tidak bisa datang langsung ke kantor bisa melalui *call center* atau mengirim melalui web DPMPTSP.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan berbasis *online* di kantor DPMPTSP dapat dilihat dari bagaimana kesopanan dan keramahan administrator dalam memberikan

pelayanan yang sudah berbasis *online* kepada masyarakat, penulis mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di kantor pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkep.

Beberapa masyarakat yang merasakan pelayanan berbasis *online* mengatakan pegawai dalam menanggapi keluhan-keluhan dan tanggapan masyarakat dalam penerapan pelayanan berbasis *online* di kantor pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkep menilai sudah bagus walaupun masih banyak masyarakat belum mengerti. Masyarakat cukup puas atas penerapan pelayanan berbasis *online* yang diberikan karena pegawai di DPMPTSP sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan dan tanggapan masyarakat dengan bersikap tanggap, ramah, dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan perizinan yang berbasis *online* dapat efektif dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi langsung peneliti melihat pegawai-pegawai yang ada di kantor DPMPTSP Pangkep mereka sangat ramah dan sopan. Bahkan pada saat masyarakat datang mereka langsung menanyakan

apa yang bisa dia bantu, tanpa masyarakat menunggu lama. Tanggapan masyarakat yang menerima pelayanan mengatakan sangat bagus pelayanannya, mereka sopan murah senyum dan tutur katanya mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung peneliti di lapangan terkait indikator responsivitas dari aspek tanggapan masyarakat mengenai penerapan sistem pelayanan perizinan berbasis *online* pihak masyarakat menanggapi penerapan sistem pelayanan berbasis *online* ini bagus karena masyarakat menilai sangat membantu masyarakat walaupun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal sehingga masih perlu datang langsung ke kantor tersebut. Dari aspek kepuasan pihak masyarakat cukup puas atas penerapan sistem pelayanan berbasis *online* yang diberikan karena pegawai di DPMPTSP sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan dan tanggapan masyarakat dengan bersikap tanggap, ramah, dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

### **Ketepatan**

Ketepatan pada implementasi suatu program sangatlah berpengaruh

pada keberhasilan program. Indikator ketepatan dalam penelitian ini lebih mengfokuskan pada *output* yang dihasilkan dalam penerapan pelayanan berbasis *online* tersebut. Ketepatan merupakan hasil atau tujuan yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai dari penerapan sistem pelayanan yang berbasis *online* ini terhadap masyarakat yang mengurus perizinan.

Untuk mengetahui bagaimana ketepatan dari penerapan program pelayanan yang berbasis *online*. Apakah hasil dari penerapan program tersebut sudah tepat sesuai dengan sasaran dari diterapkannya program tersebut dan apakah benar-benar berguna atau bermanfaat bagi masyarakat yang mengurus perizinan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep.

Untuk mengetahui bagaimana ketepatan dari penerapan program pelayanan yang berbasis *online*. Apakah hasil dari penerapan program tersebut sudah tepat sesuai dengan sasaran dari diterapkannya program tersebut dan apakah benar-benar berguna atau bermanfaat bagi masyarakat yang mengurus perizinan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep.

Kadis dan Kabid Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan bahwa mengenai ketepatan



dalam penerapan pelayanan berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan berbasis online ini sudah sesuai sasaran atau tepat sasaran karena tujuan dari diterapkannya pelayanan *online* di kantor ini itu agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit dan diharapkan bermanfaat bagi masyarakat yang mengurus perizinan.

Dapat dilihat dari IKM (indeks kepuasan masyarakat) yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali serta kotak saran dan layanan pengaduan yang bertujuan untuk mengetahui kritikan dan saran dari masyarakat tentang pemberian sistem pelayanan yang berbasis *online*, dan hasilnya itu banyak masyarakat menilai pelayanannya baik dan selama ini kotak saran kosong dan layanan pengaduan tidak ada yang masuk.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti melihat penerapan sistem pelayanan berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkep sudah tepat sasaran karena tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan dan sasaran dari penerapan sistem pelayanan berbasis *online* adalah masyarakat. Melihat tanggapan masyarakat mengenai hal ini mereka merasa sangat

membantu dalam percepatan penyelesaian perizinan, dan mereka merasakan manfaatnya salah satu contohnya segala informasi mengenai perizinan bisa di ketahui melalui online jadi bisa di akses kapanpun dan dimanapun tanpa harus ke kantor DPMPTSP Pangkep.

Mengenai manfaat dari penerapan pelayanan berbasis *online* di kantor tersebut masyarakat sudah merasakan manfaatnya dilihat dari pelayanannya cepat, tepat dan tidak berbelit-belit. Dan tanggapan bebarapa masyarakat selaku penerima jasa pelayanan perizina sudah merasakan manfaat dari penerapan pelayanan berbasis *online*. walaupun masih perlu ke kantor dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak mengetahui sistemnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan terkait indikator ketepatan dilihat dari aspek tepat sasaran dan manfaat bagi masyarakat tentang penerapan pelayanan berbasis online dapat disimpulkan sudah tepat tapi belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang sistem dan prosedurnya jadi lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan perizinan DPMPTSP kabupaten Pangkep. Maka dapat diketahui bahwa indikator

terakhir dari evaluasi sistem pelayanan yaitu ketepatan telah bisa dikatakan sudah cukup optimal. Karena tidak menutup kemungkinan masih ada masyarakat yang tidak mengetahui sistem pelayanan berbasis *online* jadi masyarakat yang ingin membuat perizinan harus datang ke kantor DPMPTSP untuk bisa membuat perizinan.

### KESIMPULAN

Indikator efektifitas dalam penerapan pelayanan berbasis *online* yang dimana penerapannya dilihat dari aspek pencapaian tujuan dan aspek bentuk pelaksanaan sudah mencapai tujuan, dilihat dari IKM (indek kepuasan masyarakat ) yang dilakukan setia 6 (enam) bulan dan kota pengaduan yang hasilnya baik dan lancar. Serta dari bentuk pelaksanaannya berjalan sesuai dengan mekanisme yang ada, meskipun masih terdapat kendala dalam penerapannya seperti *server* dan jaringan serta masyarakat yang belum bisa mengoprasikannya sendiri.

Indikator efisiensi dalam penerapan sistem pelayanan berbasis *online* yang dalam penerapannya dilihat dari aspek biaya dan ketepatan waktu dapat dikatakan sudah efisien, mengenai biaya yang diberikan tidak

memberatkan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada. Dari aspek informasi waktu penyelesaian pelayanan berbasis *online* sudah efisien karena terdapatnya usaha dari penyediaan pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan masyarakat.

Indikator responsivitas atau sikap pegawai dalam menanggapi keluhan-keluhan dan tanggapan masyarakat dalam penerapan pelayanan berbasis *online* di kantor pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkep dapat disimpulkan sudah baik. Masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan karena pegawai di DPMPTSP sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan dan tanggapan masyarakat dengan bersikap ramah, bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Indikator ketepatan dalam penerapan sistem pelayanan berbasis *online* dilihat dari aspek ketepatan tujuan sudah tepat, namun dari aspek ketepatan manfaat belum maksimal disebabkan sebagian masyarakat belum mampu mengakses pelayanan perizinan secara *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Firyal Muh Dan Mohi, Widya Kurniati. 2018. *Studi Evaluasi Kebijakan*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Azizah, Dira Uznul. 2018. "Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Bandarlampung". Skripsi Ilmu Administrasi Publik. (Online) Bandarlampung: Universitas Lampung.
- Dunn, William N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ismayanti, Leni. 2015. *Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Malang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. (Online) Vol. 4 No. 2.
- Latjuba, Andi Murfiqien. 2017. *Analisis Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah*. Jurnal Katalogis, (online) Vol 5, No. 11.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Ridwan, Juniarso dan Sodik, Sudrajat Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Santoso, Pandji. 2012. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.