

MODEL KINERJA PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN CIANJUR

ANRIS SUSILAWATI

Program Magister Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik
anris83@gmail.com

Abstrak

DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah mengimplementasikan digitalisasi pelayanan melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)* dan aplikasi pendukung SIPARIGEL guna memotong birokrasi dan mendorong investasi. Namun transformasi digital ini masih dihadapkan pada kendala operasional seperti keterbatasan kompetensi digital aparatur, kesenjangan Pendidikan dan pelatihan serta masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem elektronik. Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisis kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik, mengidentifikasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan serta merumuskan model yang efektif dalam melaksanakan kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur secara umum telah memenuhi lima dimensi kinerja pelayanan yaitu Model Kinerja Pelayanan PARIGEL (Professional, Akuntabel, Ramah, Gesit, Efektif dan *Legality*) sebagai model konseptual yang mengintegrasikan penguatan sistem digital, kapasitas aparatur, tata kelola organisasi dan kepatuhan regulasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik.

Kata Kunci : **Kinerja Pelayanan, Perizinan Elektronik, *Good Governance*, Administrasi Publik, DPMPTSP Kabupaten Cianjur.**

Abstract

The Cianjur Regency DPMPTSP has implemented service digitalization through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) system and the supporting SIPARIGEL application to cut red tape and boost investment. However, this digital transformation still faces operational challenges, such as the limited digital competence of civil servants, gaps in education and training, and the public's still-low level of understanding regarding electronic systems. This study aims to examine and analyze the performance of electronic-based licensing services, identify obstacles encountered during service delivery, and formulate an effective model for the implementation of electronic-based licensing services at DPMPTSP Cianjur Regency. This study employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Research findings indicate that the performance of electronic-based licensing services at the DPMPTSP of Cianjur Regency has generally met the five dimensions of service performance—specifically the PARIGEL model (Professional, Accountable, Friendly, Agile, Effective, and Legality). This model serves as a conceptual framework integrating the strengthening of digital systems, staff capacity, organizational governance, and regulatory compliance to enhance the performance of electronic-based licensing services.

Keywords : **Service Performance, Electronic Licensing, *Good Governance*, Public Administration, DPMPTSP Cianjur Regency.**

RINGKESAN

DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Cianjur parantos nerapkeun digitalisasi layanan ngalangkungan sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) sareng aplikasi pendukung SIPARIGEL pikeun nyederhanakeun birokrasi sarta ningkatkeun investasi. Nanging, transformasi digital ieu masih nyanghareupan tantangan operasional, sapertos kawatesanan kompetensi digital di kalangan staf, gap dina atikan sareng pelatihan, sarta kurangna pamahaman masarakat ngeunaan sistem éléktronik. Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nalungtik tur nganalisis kinerja layanan perizinan berbasis éléktronik, ngaidentifikasi hambatan nalika nyadiakeun layanan, sarta ngarumuskeun modél anu éféktif pikeun nerapkeun layanan ieu di DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Panalungtikan ieu ngagunakeun métode kualitatif déskriptif kalayan pendekatan studi kasus. Hasilna némbongkeun yén kinerja layanan perizinan berbasis éléktronik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur sacara umum geus nyumponan lima diménsi tina Modél Kinerja Layanan PARIGEL (Profesional, Akuntabel, Ramah, Tangkas/Agile, Éféktif, jeung Legalitas). Modél konseptual ieu ngahijikeun upaya nguatkeun sistem digital, kapasitas staf, tata kelola organisasi, jeung patuh kana aturan pikeun ningkatkeun kinerja layanan perizinan berbasis éléktronik.

Kecap konci : Kinerja Pelayanan, Perizinan Éléktronik, Tata Kelola anu Saé, Administrasi Publik, DPMPTSP Kabupatén Cianjur.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai *good governance*/kepemerintahan yang baik. Sebagai unsur pelaksana daerah, untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu, DPMPTSP Kabupaten Cianjur menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Publik (SP), Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan, Peningkatan kompetensi Sumber daya Manusia dan pemenuhan Sarana Prasarana penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah, dan pelaksanaan evaluasi pelayanan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Fokus penelitian ini diarahkan pada Model Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur dalam prakteknya belum berjalan secara efektif. Sedangkan sub fokusnya adalah bagaimana model kinerja pelayanan perijinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur belum sepenuhnya berjalan dengan baik selain faktor dari sumber daya manusia yang masih kurang pelatihan, faktor belum pahamnya masyarakat juga salah satu penyebab belum efektifnya sistem berbasis elektronik tersebut sehingga dibutuhkan suatu model kinerja dalam pelayanan terhadap masyarakat.

1.1. Identifikasi Masalah

- Bagaimana kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur ?
- Bagaimana hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan kualitas kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur ?
- Bagaimana model yang efektif dalam melaksanakan kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur ?

1.2. Tujuan Penelitian

- Mengkaji dan menganalisis kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di dpmptsp kabupaten cianjur.
- Mengkaji dan menganalisis hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan kualitas kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di dpmptsp kabupaten cianjur.
- Mengkaji dan menganalisis model yang efektif dalam melaksanakan kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di dpmptsp kabupaten cianjur.

1.3. Kegunaan Penelitian

- Kegunaan Akademik / Teoritik
Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu administrasi publik dan kebijakan publik secara khusus berkaitan dengan teori kinerja pelayanan.
- Kegunaan Praktis
Diharapkan dapat memberikan masukan kepada dinas ptsp kabupaten cianjur berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan, sehingga kedepannya DPMPTSP Kabupaten Cianjur dapat memberikan pelayanan secara optimal.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif analisis dengan jenis pendekatannya adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2001:86) bahwa “deskriptif analisis dimaksudkan sebagai metode yang bersifat menggambarkan suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilaksanakan”. Sedangkan menurut Moleong (2009:3) bahwa “penelitian dengan pendekatan kualitatif dimaksudkan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Pendekatan kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa penelitian ini diharapkan dapat diperoleh data yang sebenar-benarnya dan mampu mengkaji masalah penelitian secara mendalam sehingga dapat diperoleh hasil yang diharapkan. Penggunaan penelitian kualitatif ini dirasakan sangat tepat dalam studi ilmu administrasi publik, terutama penelitian yang mencoba untuk mengkaji dan memahami suatu masyarakat.

Adapun pendekatan kualitatif yang digunakan adalah penelitian kualitatif studi kasus. Menurut Rahardjo (2017:5) mengungkapkan bahwa studi Kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang

dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang aktual (*real-life events*), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat. Metode dan pendekatan yang digunakan sebagaimana dijelaskan tersebut di atas adalah untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah tentang Model implementasi kebijakan Pelayanan *Online Single Submission* Menggunakan Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur, sehingga data yang dikehendaki adalah suatu informasi dalam deskripsi.

2.1 Aspek Kajian dan Operasional Parameter

Operasional parameter pada dasarnya menjembatani antara kerangka konseptual dengan realitas empiris. Oleh karena itu, operasional parameter sangat penting bagi peneliti untuk memahami instrumen penelitian yang digunakan serta mempermudah proses analisis terhadap fokus penelitian yang dikaji. Sesuai dengan judul penelitian ini, yaitu Model Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur, maka fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan Model Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur.

Adapun operasional parameter dalam konteks penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008), yaitu 5 dimensi pelayanan publik terdiri dari dimensi Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Kelima dimensi inilah yang menjadi dasar pengukuran dalam penelitian ini.

2.2 Instrumen Penelitian

Peneliti berperan sebagai instrumen penelitian dengan tujuan agar dapat memperoleh data, karena itu harus turun ke lapangan dengan melakukan pengamatan berperan serta atau disebut dengan observasi

partisipan. Menurut Garna (1999: 33) "*instrument* penelitian ialah manusia itu sendiri, artinya peneliti yang terlebih dahulu perlu sepenuhnya memahami dan bersifat adaptif terhadap situasi sosial yang dihadapi dalam kegiatan penelitian itu". Lebih lanjut menurut Moleong (2009:121) "kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit karena peneliti sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya peneliti menjadi pelapor hasil penelitian". Strategisnya peran peneliti dalam penelitian kualitatif mengharuskan peneliti sebelum melakukan pengamatan di lapangan terlebih dahulu mempersiapkan dan membekali diri secara cermat untuk melakukan pengamatan dan pengetahuan tentang *setting* dan *field* penelitian.

2.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua (2) sumber data yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari lapangan berupa informasi dan wawancara baik dengan para pejabat yang berwenang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur yang dianggap mengetahui dan mempunyai informasi tentang model kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik dalam mewujudkan optimalisasi pelaksanaan tugas dan fungsinya. Data sekunder berupa data tertulis yang bersumber dari buku-buku, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, foto-foto, peta yang berkaitan dan berhubungan dengan masalah model kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik untuk mewujudkan optimalisasi pelaksanaan tugas dan fungsinya, dan data tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut :

- a. Observasi;
- b. Kepustakaan;
- c. Wawancara.

2.4. Teknik Penentuan Informan

Secara umum, informan dipahami sebagai sumber informasi utama yang diperlukan dalam mengungkap permasalahan dalam suatu proses penelitian. Dalam konteks penelitian ini, sumber informasi yang dibutuhkan diperoleh melalui kata-kata dan pengalaman para informan yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu mengenai Model Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Penentuan informan

dilakukan secara purposive, Yakni dengan memilih individu-individu yang dinilai mampu merepresentasikan konteks, kegiatan, serta memiliki karakteristik yang mencerminkan keragaman objek penelitian.

Pendekatan ini digunakan agar peneliti dapat menggali kasus-kasus yang kaya informasi dan mendapatkan wawasan mendalam mengenai isu-isu kunci yang berkaitan dengan Model Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Dalam penelitian ini, jumlah informan yang dilibatkan sebanyak 15 orang. Rincian informan tersebut adalah sebagai berikut: `

- a. Satu orang Kepala DPMPTSP;
- b. Satu orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha Dan Kepegawaian;
- c. Tiga Orang JF Penata Perizinan
- d. Satu Orang JF Penata Kelola Penanaman Modal
- e. Satu Orang JF Pranata Komputer
- f. Tiga orang Pegawai DPMPTSP yang bertugas di front office dan back office;
- g. 10 orang masyarakat yang aktif terlibat dalam kegiatan pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur.

Informasi yang diperoleh dari para informan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai model kinerja pelayanan, termasuk kendala dan strategi yang diterapkan dalam pelaksanaannya.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun dan menggabungkan data ke dalam pola, tema, kategori, sedangkan penafsiran adalah memberikan makna kepada analisis, menjelaskan pola atau kategori, dan mencari hubungan antara beberapa konsep. Penafsiran menggambarkan perspektif peneliti bukan kebenaran. Analisis dan penafsiran data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya bukan merupakan hal yang berjalan bersama, keduanya dilakukan sejak awal penelitian. Analisis data dilakukan agar data yang telah diperoleh akan lebih bermakna. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tiga tahapan, yang meliputi hal-hal berikut ini:

- a. Reduksi data

- b. Penyajian Data

- c. Pembuatan Kesimpulan, Verifikasi, dan Refleksi.

2.6. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam suatu penelitian merupakan salah satu faktor yang amat penting, sehingga perlu dilakukan uji validitas data. Validitas data adalah suatu kegiatan pengujian terhadap keabsahan data. Teknik validasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Perpanjangan keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Ketekunan/Keajegan Pengamatan, peneliti mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol berkaitan dengan Model implementasi kebijakan Pelayanan *Online Single Submission* Menggunakan Elektronik. untuk mewujudkan tujuan organisasi yang optimal.
- b. Triangulasi, dengan jalan (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen; (3) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat pandangan yang lainnya.
- c. Pemeriksaan Sejawat, dengan cara mengeksposhasil sementara atau basil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.
- d. *Expert Opinion*, dengan cara mengkonsultasikan hasil temuan penelitian kepada para ahli kebijakan berkaitan dengan Model implementasi kebijakan Pelayanan *Online Single Submission* Menggunakan Elektronik.

2.7. Teknik Penafsiran Data

Penafsiran data dilakukan dengan menggunakan kategori yang telah ditetapkan. Data yang telah dikumpulkan akan dihubungkan dan diuji dengan kategori yang telah ditetapkan, selanjutnya dapat ditafsirkan dengan menghubungkannya konsep atau teori yang ada.

2.8. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur. Lokasi ini dipilih karena merupakan unit kerja yang

secara langsung bertanggungjawab terhadap pelaksanaan model kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur

RPJMD Kabupaten Cianjur Tahun 2025-2030 menjelaskan bahwa Konsep Sustainable Development Goals (SDG's) dicanangkan untuk melanjutkan konsep tujuan pembangunan *Millennium Development Goals* (MDG's) yang belum tercapai. Tujuan MDG's yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur yang belum tercapai yaitu mengembangkan kemitraan global untuk pembangunan.

Keberhasilan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul salah satunya dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri. Menurut Denhardt dan Denhardt (2007), pemerintah yang efektif adalah pemerintah yang mampu memenuhi kepentingan publik melalui pelayanan yang responsive dan berorientasi pada kebutuhan warga negara. Namun pada kenyataannya masih banyak organisasi publik yang belum mampu memberikan pelayanan publik secara optimal dikarenakan proses birokrasi yang masih sangat berbelit-belit. Dwiyanto (2008) menyatakan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik sering kali disebabkan oleh prosedur pelayanan yang tidak efisien, kurang responsive, serta belum berorientasi pada kepuasan Masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik termasuk dalam pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan yang berbasis elektronik. Berdasarkan hal tersebut kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur mampu memberikan pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan kepastian mengenai Prosedur/tata cara pelayanan; Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis/persyaratan administratif; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanyakelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayananmasyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yangmenjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut yaitu antara lain sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Ciri pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Lima kualitas jasa yang di kenal sebagai SERVQUAL (Service Quality) adalah sebagai berikut :

- a. Bukti langsung (Tangibles), adalah dimensi kualitas jasa yang kaitannya dengan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Adapun ciri-ciri yang berada dalam dimensi ini antara lain :
 - 1. Fasilitas fisik yang menarik;
 - 2. Peralatan yang modern;
 - 3. Penampilan petugas;
 - 4. Media informasi dan komunikasi.
- b. Keandalan (Reliability), dimensi ini menunjukan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan. Adapun ciri yang berada dalam dimensi ini antara lain sebagai berikut :
 - 1. Realisasi waktu, adalah ketepatan waktu antara janji layanan dengan realisasinya;
 - 2. Sikap terhadap penanganan masalah;
 - 3. Konsisten layanan adalah tingkat kebenaran/ketepatan dalam penyampaian layanan sejak awal pelayanan hingga tuntasnya layanan;
 - 4. Akurasi sistem pencatatan (dokumen), adalah tingkat akurasi sistem pencatatan yang tersedia.
- c. Daya tanggap (Responsiveness), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain :
 - 1. Kecepatan layanan, adalah tingkat kecepatan petugas dalam menyampaikan pelayanan;
 - 2. Kesiediaan membantu adalah kesiediaan petugas pemberi layanan dalam membantu pemohon;

3. Ketanggapan adalah sikap yang ditunjukan petugas dalam menanggapi permintaan pemohon tanpa diganggu kesibukan yang terlalu padat.

- d. Jaminan (Assurance), dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kompetensi, keramahan (kesopan-santunan) kepada pemohon dan keamanan operasinya. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini adalah sebagai berikut :

- 1. Kepercayaan adalah kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap petugas pemberi layanan;
- 2. Rasa aman adalah perasaan aman yang dirasakan responden sewaktu melakukan transaksi dengan petugas pemberi layanan;
- 3. Kesopanan adalah sikap sopan yang ditunjukan karyawan kepada setiap pemohon dalam menyampaikan layanan;
- 4. Pengetahuan petugas adalah tingkat pengetahuan petugas dalam menjawab setiap pertanyaan pemohon.

- e. Empati (emphaty), adalah dimensi kualitas layanan yang menunjukan derajat perhatian yang diberikan petugas kepada setiap pemohon. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pemohon sebagaimana jika pekerja ini sendiri mengalaminya.

Kinerja pelayanan perizinan secara substansial tidak hanya diukur melalui kecepatan 5eriodic55tive di dalam internal organisasi tapi juga harus 5eri dievaluasi berdasarkan dampak makro (*Outcome*) yang dihasilkan. Dalam kontek ini variable utama yang menjadi 5eriodic5 keberhasilan intervensi digital seperti aplikasi-aplikasi perizinan baik itu OSS dan aplikasi pendukung OSS lainnya adalah dinamika pertumbuhan investasi daerah hal ini menggambarkan kepercayaan investor terhadap pemerintah daerah dalam menitipkan 5erio bisnis di Kabupaten Cianjur, dimana dampak yang ditimbulkan akan luas dan mendorong ekonomi daerah untuk lebih maju lagi.

Peningkatan paling signifikan terjadi pada tahun 2024 dan 2025 dengan persentase capaian di 155,52% dan 186,89% dari target yang telah ditetapkan. Namun pada tahun 2022 terjadi penurunan realisasi investasi sebesar

8,4% hal ini merupakan dampak dari bencana gempa di Cianjur sehingga memicu ketidakpastian iklim investasi di Kabupaten Cianjur. Hal ini memacu Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan Kembali kepercayaan investor melalui optimalisasi kinerja pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur salahsatunya dengan memaksimalkan layanan perizinan terintegrasi. Titik balik keberhasilan digitalisasi pelayanan perizinan terlihat secara empiris di tahun 2024 dimana realisasi investasi melonjak secara signifikan dan tren ini terus berlanjut secara impresif hingga tahun 2025, hal ini membuktikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur senantiasa membenahi kinerja pelayanan terhadap Masyarakat. Secara teoritis konsistensi perkembangan investasi pada tahun 2024 dan 2025 merupakan bukti nyata bahwa produktivitas dan responsivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur dalam mengelola pelayanan 6eriod telah memberikan dampak bagi daerah dimana digitalisasi dapat menjadi transformator ekonomi yang dapat menstimulus pertumbuhan investasi yang berkelanjutan di Kabupaten Cianjur. Pada wawancara mendalam dengan JF Penata Kelola Penanaman Modal ahli muda disampaikan bahwa:

“Lonjakan tinggi yang terjadi pada tahun 2025 berasal dari penambahan modal dalam Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) yang diinput oleh investor”

Fakta tersebut menunjukkan Tingkat kepatuhan para pelaku usaha di Kabupaten Cianjur meningkat dari tahun ke tahun sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dengan JF Penata Kelola Penanaman Modal ahli muda bahwa jumlah pelaku usaha yang melaporkan LKPM tahun 2024 tercatat sebanyak 192 sedangkan tahun 2025 sebanyak 418 pelaku usaha, lonjakan angka ini menjadi fakta empiris yang memperlihatkan bahwa realisasi investasi terekam secara presisi dan akurat dalam 6eriod perizinan nasional. Secara konseptual LKPM adalah instrument pengendali yang memotret perkembangan investasi dan aktivitas usaha secara riil yang dilaporkan secara 6eriodic setiap 3 bulan pada aplikasi OSS-RBA. Kepatuhan pelaku usaha dalam menyampaikan LKPM ini tidak dapat

dipisahkan dari fasilitasi yang diberikan oleh pemerintah daerah pada fase pra pengajuan perizinan.

Dalam penyelenggaraan PTSP oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur fungsi pendampingan dan pelaksanaan proses perizinan dilaksanakan oleh bidang pelayanan perizinan, dimana pelaksanaan tugas tersebut harus dilakukan dengan menggunakan prinsip keterpaduan atau sinergitas, ekonomi, akuntabilitas. Keharusan penguatan tata kelola internal ini sesuai ketentuan Pasal 15, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, yang menyebutkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib menerapkan manajemen PTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Manajemen PTSP dimaksud meliputi 6 pilar operasional utama yaitu:

- a. Pelaksanaan Pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan Masyarakat
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi

Dalam pelaksanaan pelayanan aspek administratif menjadi domain utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sedangkan substansi teknis penyelenggaraan PTSP menjadi kewenangan dan tanggung jawab masing-masing perangkat daerah. Tim teknis PTSP terdiri dari perangkat Dinas Teknis yang memiliki kompetensi dan integritas yang ditetapkan sesuai dengan surat keputusan Bupati Cianjur nomor : 500.05/Kep.52-DPMPTSP/2022 yang merujuk tentang pembentukan tim teknis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan beberapa pengguna layanan diperoleh potret evaluasi yang dualistik. Disatu sisi Masyarakat mengapresiasi dimensi *Responsivitas* aparatur dimana respon petugas dinilai sudah akomodatif dan cepat dalam melayani pengaduan awal. Namun disisi lain ada beberapa hal yang memerlukan pembenahan mendasar yaitu sosialisasi terkait kebijakan perizinan masih dirasa minim, penyampaian informasi prosedural terkadang kurang jelas dan tidak konsisten antar petugas. Kesenjangan informasi ini memperlihatkan

bahwa standarisasi pemahaman regulasi di internal instansi belum sepenuhnya merata.

Selaras dengan hambatan informasi tersebut, aspek sarana dan prasarana layanan menjadi perhatian pengguna layanan. Meskipun secara umum infrastruktur teknologi sudah cukup memadai pengguna layanan tetap menekankan pentingnya peningkatan kapasitas sistem secara berkala untuk memastikan agar seluruh aktifitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur dapat beroperasi dengan minim gangguan teknis.

3.2. Analisis Hambatan Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Kualitas Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur, semangat modernisasi birokrasi dijalankan melalui transisi ke pelayanan perizinan berbasis elektronik. Namun dinamika implementasi dan pencapaian kinerja pelayanan yang optimal masih dihadapkan pada serangkaian hambatan sistematis dan operasional di lapangan. Akibatnya muncul kesenjangan (*gap*) antara proyeksi ideal regulasi yang telah disusun mulai dari Tingkat Undang-undang sampai pengaturan teknis pada Keputusan Bupati dengan realitas aktual yang dirasakan oleh Masyarakat selaku pengguna dan aparatur selaku pelaksana layanan. Fenomena ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Rizalihadi, Satispi, Mandega (2025:216) bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat bergantung pada sinergi antara regulasi yang adaptif, kesiapan infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Dalam memetakan akar masalah dari hambatan tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur secara kelembagaan berpedoman pada Peraturan Bupati Cianjur nomor 95 tahun 2021 terkait tugas fungsi dan susunan organisasi perangkat daerah. Secara teoritis pelayanan publik yang diselenggarakan sesuai koridor Perbup tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Untuk membedah dinamika tersebut Thoha (2005:41) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang

mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- a. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- b. Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategisnya faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikian pada dasarnya menegaskan apa yang dikemukakan oleh Supriyatna (2008:53) bahwa sumber-sumber lain seperti uang, material, mesin dan lain-lain tidak banyak artinya bila mana unsur sumber daya manusia yang mengelolanya kurang memiliki profesionalisme yang tinggi.

Pandangan demikian pada umumnya dikaitkan dengan kenyataan bahwa sebarangpun tersedia berbagai sumber daya lain dalam organisasi, seperti sumber daya keuangan, dan teknologi, pada akhirnya berfungsi atau tidaknya akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya tersebut. Sementara itu, menurut Djaenuri (2010:12) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- a. Aspek organisasi;
- b. Aspek personil;
- c. Aspek keuangan; dan
- d. Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

Pembatasan analisis hambatan kinerja dipertegas secara multidimensional oleh Dwiyanto (2008:58) yang menyatakan bahwa kegagalan organisasi publik dalam mewujudkan pelayanan prima seringkali berakar dari adanya resistensi internal berupa budaya birokrasi yang kaku, orientasi aparatur yang cenderung mengutamakan pemenuhan

petunjuk teknis ketimbang kebutuhan riil pengguna, serta tata kerja yang belum sepenuhnya adaptif terhadap disrupsi teknologi digital. Menyadari tantangan tersebut, dalam pelaksanaan Pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur tidak bisa berdiri sendiri, dalam alur pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur memvalidasi perizinan dan non perizinan setelah ada persetujuan dari Tim teknis. Tim ini terdiri dari perangkat Dinas Teknis yang memiliki kompetensi sesuai dengan kewenangannya masing-masing, Tim Teknis telah ditetapkan oleh surat Keputusan Bupati Cianjur nomor : 500.05/Kep.52-DPMPTSP/2022. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur berperan untuk melakukan koordinasi secara terpadu dengan perangkat daerah terkait kelancaran teknis pelayanan perizinan dan non perizinan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Cianjur pada saat wawancara bahwa:

“Koordinasi antar unit kerja merupakan kunci dalam memastikan pelayanan publik berjalan selaras dan tidak tumpang tindih. Dalam sistem pemerintahan modern seperti yang diterapkan pada instansi pelayanan terpadu, prosedur ini biasaya mengikuti alur yang terstruktur untuk menjamin akuntabilitas”

Namun, dalam realitas di lapangan mekanisme koordinasi ini sering kali memicu hambatan yang berakar dari faktor sumber daya dan sarana prasarana, ketidak pastina waktu verifikasi oleh tim teknis dari dinas verifikator eksternal kerap kali menjadi titik sumbat (*bottleneck*) yang memperlambat sistem.

a. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) celah legalitas kepegawaian dan kualifikasi Kompetensi.

Faktor individual yang bersandar pada kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor paling krusial yang menentukan berfungsi atau tidaknya sebuah sistem digitalisasi pelayanan. Merujuk pada pandangan Thoah (2005:41) tinggi rendahnya kemampuan SDM di dalam organisasi berbanding lurus dengan peluang terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang dilakukan pada

bulan Maret 2026 di DPMPTSP Kabupaten Cianjur, peneliti menemukan bahwa aspek SDM menjadi hambatan utama yang dapat menurunkan optimalisasi pelayanan perizinan berbasis elektronik.

b. Aspek Sosiologis – Kultural

Indikasi utama dari hambatan kultural ini terlihat dalam tata Kelola pengaduan digital DPMPTSP seperti pada fitur aduan dalam website dinas dan SP4N LAPOR!. Keberadaan platform digital ini idealnya digunakan sebagai ruang pengawasan publik yang konstruktif. Kendati demikian dalam realitasnya, pengelola pengaduan menemukan pengaduan dari Masyarakat yang mengabaikan pemenuhan syarat formulir pengaduan sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB nomor 62 tahun 2018. Regulasi tersebut secara jelas mensyaratkan bahwa setiap pengaduan yang masuk wajib memuat identitas pelapor yang jelas serta dokumen pendukung yang valid agar dapat segera ditindaklanjuti secara hukum.

c. Aspek Infrastruktur

Keberadaan infrastruktur teknologi informasi merupakan faktor utama bagi keberlangsungan pelayanan publik berbasis elektronik. Dalam koridor *e-government*, Indrajit (2006:5) menegaskan bahwa teknologi informasi merupakan instrument strategis dalam menciptakan tata Kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan responsive terhadap kebutuhan Masyarakat. Sejalan dengan itu Heeks (2001) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis elektronik sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital, integrasi sistem informasi, serta kapasitas organisasi pemerintah dalam mengelola transformasi digital secara berkelanjutan. Penguatan argumentasi tersebut juga sejalan dengan pendapat Djaenuri (2010:12) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan merupakan faktor krusial dalam menentukan kualitas, efektivitas dan keandalan performa birokrasi. Apabila aspek infrastruktur ini mengalami disfungsi, maka sistem pelayanan digital secara otomatis akan kehilangan daya responsivitasnya. Berdasarkan hasil observasi mendalam dan kompilasi pada data wawancara yang telah dilaksanakan

peneliti, potret infrastruktur teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur memperlihatkan adanya kontras yang tajam antara kesiapan fasilitas internal kantor dengan realitas daya dukung infrastruktur secara kewilayahan.

3.3. Model Yang Efektif Dalam Melaksanakan Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur

Dalam penelitian ini, analisis model kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik menggunakan teori Dwiyanto (2008:44), yang menyebutkan lima dimensi kinerja pelayanan publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima dimensi tersebut dijelaskan pada poin-poin di bawah ini:

a. Dimensi Produktivitas

Pada dimensi ini menelaah hubungan antara efisiensi pemanfaatan sumberdaya dengan output pelayanan yang dihasilkan organisasi. Pada hasil penelitian menunjukkan produktivitas makro DPMPTSP Kabupaten Cianjur mengalami akselerasi yang signifikan, hal itu dibuktikan dengan lonjakan pertumbuhan investasi dari tahun 2024 ke tahun 2025 dengan pertumbuhan investasi 26,36% ini disebabkan adanya peningkatan kepatuhan pelaku usaha pada penginputan LKPM di aplikasi OSS RBA, peningkatan terlihat dari jumlah pelaku usaha dari 192 menjadi 418 pelaku usaha hal itu berbanding lurus dengan tingginya volume aktivitas operasional di DPMPTSP Kabupaten Cianjur, dibuktikan secara empiris melalui jumlah perizinan dan non perizinan yang berhasil diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Cianjur pada triwulan I tahun 2026 sebanyak 12.336 buah. Penerbitan ini didominasi oleh perizinan di OSS-RBA sebanyak 10.413 sisanya diterbitkan melalui aplikasi pendamping OSS menunjukkan bahwa tingkat produktivitas pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur sangat tinggi. Aktivitas tersebut membuktikan bahwa program peningkatan pelayanan melalui digitalisasi terbukti memberikan kontribusi yang nyata terhadap proses percepatan investasi dan peningkatan kepastian berusaha, khususnya dalam mendorong realisasi penanaman modal asing.

Namun pada tataran operasional harian, tantangan produktivitas masih terlihat belum optimal, dikarenakan distribusi beban kerja masih tidak merata. hal ini disebabkan pada keterbatasan jumlah petugas pelaksana layanan yang memiliki kualifikasi teknis spesifik dalam mengelola pelayanan perizinan berbasis elektronik. hal ini dikonfirmasi langsung oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Cianjur, yang menyatakan bahwa:

“jumlah pegawai DPMPTSP yang mempunyai sertifikat handal dalam pengelolaan perizinan terbatas, berdasarkan Daftar Urut Kepangkatan (DUK) kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Cianjur, Sebagian besar aparatur belum memiliki Pendidikan teknis yang linier dengan urusan pelayanan terpadu satu pintu serta masih minimnya formasi rumpun jabatan fungsional yang terspesifikasi untuk bisa memverifikasi berkas perizinan yang masuk”

Pernyataan di atas menegaskan adanya *gap* antara beban berkas masuk di aplikasi dengan jumlah pelaksana layanan yang ada. Akibat dari hal tersebut pelibatan aparatur non ASN dalam pengelolaan perizinan yang tidak dapat dihindari sedangkan tanggungjawab pegawai tersebut sifatnya hanya memverifikasi berkas saja tapi tidak dapat mengeksekusi akibat keterbatasan wewenang.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi ini merupakan tolok ukur utama bagi Masyarakat selaku pengguna dalam menerima pelayanan dan kinerja pegawai di DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Dwiyanto (2008) menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari aspek administratif semata tetapi juga dari pengalaman Masyarakat Ketika menerima pelayanan. Dimensi kualitas layanan menurut Dwiyanto (2008) terdiri dari kecepatan layanan, ketepatan layanan, kemudahan akses pelayanan, kepastian pelayanan, sikap aparatur pelayanan, kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam praktik administrasi publik Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salahsatu instrument resmi yang digunakan untuk menilai kualitas layanan publik. Secara regulatif pengukuran kualitas layanan diperkuat oleh aturan KemenPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Secara

kelembagaan Data kepegawaian terbaru menyebutkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Cianjur didukung oleh 59 orang pegawai dimana porsi pegawai didominasi oleh generasi Y/Milenial sebanyak 43% dan generasi Z sebanyak 26%. Keberadaan aparatur muda yang memiliki literasi teknologi bawaan (*digital native*) menjadi penggerak dalam mengimplementasikan motto pelayan DPMPTSP Kabupaten Cianjur.

Dalam mengukur kualitas layanan, DPMPTSP melaksanakan SKM setiap tiga bulan sekali, pada tahun 2025 nilai IKM didapat 90,60 dikategorikan dengan mutu layanan A (sangat baik). Hal ini diperkuat dengan jawaban wawancara bersama JF Penata Perizinan Penanggung jawab Pelayanan Perizinan di DPMPTSP menjelaskan bahwa:

“Nilai IKM DPMPTSP tahun 2025 merupakan hasil dari pengolahan SKM untuk 22 Jenis Layanan yang diselenggarakan baik melalui OSS ataupun SIPARIGEL dan SIMANGKUTAN dengan jumlah responden sebanyak 1.319 orang. Hasil tersebut diolah setiap tiga bulan sekali dan dilaporkan ke Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cianjur”

Meskipun mendapati nilai yang tinggi pada IKM di tahun 2025, hal ini tidak sepenuhnya linear dengan kemudahan akses pelayanan secara mandiri. Disparitas digital menjadi pembatas yang membuat kualitas perizinan elektronik belum dirasakan secara inklusif dan merata oleh seluruh lapisan pelaku usaha, kesenjangan inilah yang mendorong dilahirkannya sebuah model rekonstruksi pelayanan yang tidak berfokus pada keandalan internal tapi juga mampu mengedukasi dan menjangkau kebutuhan eksternal serta dapat diakses dengan seluruh model komunikasi (*mobile friendly*).

c. Dimensi Responsivitas

Secara umum pengertian responsivitas adalah kemampuan organisasi atau sistem dalam mengenali kebutuhan dan memberikan tanggapan (merespon) dengan cepat, tepat dan cermat. Dwiyanto (2008:49) menerangkan bahwa responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan Masyarakat, Menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat. Apabila dihubungkan

dengan peran pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur, responsivitas ini merupakan indikator yang menilai seberapa peka institusi dalam merespon berbagai harapan, hambatan serta tuntutan para pelaku usaha maupun Masyarakat umum.

Dalam hal kinerja pelayanan konteks responsivitas ini merujuk pada seberapa cepat institusi dalam melaksanakan tindak lanjut pengaduan dari masyarakat. Dalam perspektif Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, responsivitas adalah salahsatu prinsip yang dijunjung tinggi dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk melaksanakan amanat regulasi tersebut DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah memitigasi pengelolaan konsultasi dan pengaduan secara online dan offline, seluruh proses pengelolaan konsultasi dan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur juga dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, dan Alur Pengaduan. Aktivitas operasional dalam merespon kendala teknis pemohon ini telah dikonfirmasi secara langsung oleh JF Penata Perizinan yang menjelaskan bahwa:

“Terdapat beberapa alternatif bagi pemohon yang mengalami kesulitan akses, seperti pelayanan langsung di kantor atau pelayanan jemput bola. Kami juga merespon setiap konsultasi dan keluhan melalui customer service, Whatapp hotline dan layanan online lainnya demi kecepatan dan akselerasi penyelesaian kendala dalam melaksanakan pelayanan perizinan, konsultasi pelayanan perizinan lebih banyak melalui whatapp hotline rata-rata setiap hari ada 15 sampai 10 masyarakat yang memanfaatkan fasilitas whatapp hotline. Setiap kendala teknis dari pemohon yang datang ke kantor langsung diarahkan ke petugas helpdesk untuk dipandu / asistensi langsung”

Kendati infrastruktur pengelolaan pengaduan telah berjalan dinamis dengan rata-rata belasan konsultasi per hari, analisis deskriptif menemukan *implementation gap* pada aspek aduan yang masuk melalui layanan online. Hambatan responsivitas mencuat karena pemanfaatan aplikasi aduan makro maupun pada sistem lokal yang terbentur dengan responden yang tidak

melengkapi data dasar pengaduan. Fitur anonim pada aplikasi pengaduan adalah untuk melindungi hak pelapor namun disisi lain aparaturnya harus menambah proses dalam penelusuran ulang pemohon dari awal hal ini akan berpengaruh pada kecepatan respon petugas.

d. Dimensi Responsibilitas

Pada penelitian ini dimensi responsibilitas memfokuskan analisis pada sejauh mana pelaksanaan kinerja pelayanan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar serta patuh terhadap regulasi yang berlaku (*statutory compliance*). Dwiyanto (2008:50) menjelaskan bahwa responsibilitas mengukur kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan publik dengan nilai-nilai, norma dan hukum yang hidup dalam masyarakat serta hukum positif yang mengaturnya.

Dalam tatanan DPMPTSP Kabupaten Cianjur, dimensi ini merepresentasikan komitmen legalitas institusi dalam menyelenggarakan urusan penanaman modal secara mandiri. Hal ini sejalan dengan mandat Perundang-uran nomor 25 tahun 2021 tentang DPMPTSP yang menegaskan bahwa tujuan penyusunan aturan ini adalah sebagai pedoman pembentukan DPMPTSP yang tidak merumpun atau dirumpunkan dengan urusan pemerintahan lainnya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat di daerah, responsibilitas regulative ini bergerak dinamis mengikuti paying hukum nasional yaitu Undang-undang nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan pemerintah pengganti Undang-undang nomor 2 tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Peraturan Pemerintah nomor 28 tahun 2025 tentang Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko, serta Peraturan Pemerintah nomor 06 tahun 2021 tentang penyelenggara perizinan di daerah. Sebagai Langkah konkret di tingkat daerah Pemerintah Kabupaten Cianjur menindaklanjutinya melalui Perbup nomor 69 tahun 2025 terkait pendelegasian wewenang dari Bupati Cianjur kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Sebagai bentuk komitmen keterbukaan pelayanan publik, maka disusunlah legalitas operasional melalui Keputusan Bupati Cianjur nomor 500.16.1/1880/DPMPTSP/11/2025 tentang standar operasional prosedur (SOP) perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Cianjur serta Keputusan Bupati Cianjur nomor T/500.16.1/Kep.101/DPMPTSP/11/D2025 tentang standar pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur.

Penjaminan mutu pelayanan yang berlandaskan regulasi ketat ini tercermin dalam praktik operasional sistem berbasis elektronik. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan JF Pranata Komputer, kepatuhan terhadap aturan penomoran dan lini masa pelayanan terpantau secara ketat oleh sistem pusat, beliau menyampaikan:

“Penerapan SP & SOP sangat ketat karena sistem elektronik (OSS-RBA) memiliki SLA (Service Level Agreement) yang terpantau langsung oleh Kementerian Investasi/BKPM. Jika verifikasi melebihi batas waktu SOP, sistem akan memberikan peringatan atau izin terbit secara otomatis (tergantung tingkat risiko), sehingga kepastian waktu bagi pemohon lebih terjamin”

Kedisiplinan sistemik ini juga sejalan dengan jawaban dari wawancara dengan bagian *back office*. Dalam wawancara terpisah, ia menerangkan performa empiris pelaksanaan aturan tersebut yaitu:

“Secara keseluruhan, penerapan SOP dan SP perizinan sudah berjalan baik dan efektif, tetapi kesuksesannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital dan kapasitas SDM”

Walaupun hierarki regulasi telah tersusun secara komprehensif, dalam analisis di lapangan menemukan adanya *implementation gap* Ketika aturan tersebut berbenturan dengan realitas struktur ketenagakerjaan internal. Kesenjangan responsibilitas muncul di petugas layanan di *front office* dan petugas layanan lainnya yang belum memiliki sertifikasi keahlian teknis dan terkendala oleh status kepegawaian non-ASN yang secara hukum administrasi tidak memiliki kewenangan dalam pengambilan Keputusan perizinan secara cepat. Kesenjangan terjadi Ketika para petugas ini dihadapkan pada verifikasi dokumen yang sangat kompleks di aplikasi OSS-RBA, sementara pengetahuan regulasi terkait teknis pelayanan belum optimal, situasi ini melahirkan kecemasan psikologis (*user*

anxiety) dan keraguan legalitas di kalangan aparatur non ASN karena takut menyalahi aturan tata kelola administrasi yang sah. Adanya celah ketidak sesuaian antara ketatnya tuntutan regulasi makro dengan keterbatasan legitimasi yuridis pelaksana lokal inilah yang menjadi hambatan responsibilitas terbesar sehingga memperlihatkan urgensi hadirnya suatu rekonstruksi model kelembagaan yang mampu memberikan kepastian hukum, perlindungan kerja serta peningkatan kompetensi yang merata bagi seluruh aparatur pelayanan.

e. Dimensi Akuntabilitas

Akuntabilitas secara umum dapat diartikan sebagai permintaan pertanggungjawaban atas pemenuhan tanggung jawab yang diserahkan. Menurut Musfirah (2021:16) akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka berkuasa menjalankan cara mereka melaksanakan tanggung jawab, baik secara konstiusional maupun hukum. Dwiyanto (2008:51) menilai bahwa akuntabilitas merujuk pada seberapa besar aparatur memberikan ruang bagi Masyarakat atau pihak luar untuk menilai, mengontrol dan mengevaluasi kinerja mereka.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dijelaskan bahwa Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik. Perangkat Daerah Menyusun LAKIP sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan program dan kegiatan selama periode satu tahun dengan penilaian terhadap keselarasan pencapaian target dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam perjanjian kinerja. Untuk tahun 2025 DPMTSP memperoleh nilai hasil evaluasi SAKIP 79,40 dengan predikat BB.

Seperti yang sudah dituliskan di atas terkait akuntabilitas menurut Dwiyanto bahwa Masyarakat juga diberi ruang untuk dapat mengevaluasi kinerja pelayanan yang

dilaksanakan oleh DPMTSP Kabupaten Cianjur baik dari sisi transparansi proses, kepastian waktu dan biaya serta validitas dokumen digital.. Secara umum kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di Kabupaten Cianjur di nilai baik tapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan seperti yang dikemukakan oleh responden Masyarakat bahwa:

“Kedisiplinan dan profesionalitas pegawainya sangat tinggi ketika menjalankan tugas sehingga tugas di pelayanan tersebut terlaksana walau kemungkinan sedikit ada keterlambatan ketika melayani yang lain”.

Sejalan dengan jawaban dari responden tersebut responden Masyarakat lainnya juga menyatakan bahwa:

“Tingkat profesionalitas pegawai cukup mendukung keberhasilan pelayanan elektronik, namun untuk mencapai standar yang lebih tinggi diperlukan penguatan budaya kerja yang adaptif, pelatihan berkelanjutan, serta evaluasi kinerja secara rutin”

Keterbukaan informasi di DPMTSP juga dinilai telah memberikan kemudahan akses dengan mudah dimana saja dan kapan saja bisa melalui website dinas, media sosial dinas dan whatsapp hotline. DPMTSP secara aktif mengelola media digital sebagai sosialisasi kegiatan-kegiatan pelayanan perizinan dan penyebaran informasi terkait layanan yang dikelola oleh DPMTSP Kabupaten Cianjur sesuai kewenangan daerah. Namun dalam pelaksanaan masih ada Masyarakat yang mengalami hambatan pemahaman akibat minimnya edukasi teknis yang bresifat tutorial. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan responden Masyarakat yang menyampaikan aspirasi dan harapannya:

“Perlu dilakukan Sosialisasi dengan seluruh lapisan masyarakat yang kurang memahaminya dan kalo memungkinkan dinas dapat menyediakan tautan video tutorial yang di upload di youtube yang berisi panduan tata cara pendaftaran secara runut dan lengkap, Lebih di tingkatkan lagi Informasi yang biasanya akan dipertanyakan dalam kesulitan pelayanan perizinan berbasis elektronik”

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian terhadap lima dimensi kinerja pelayanan serta berbagai hambatan struktural, teknis maupun sosiologis yang telah diidentifikasi, penelitian ini merumuskan restrukturisasi tata kelola model kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik baru. Formulasi rekonstruksi ini tidak sekedar membedah permasalahan yang ditemukan di lapangan melainkan dilakukan dengan mengontekstualisasikan lima dimensi kinerja Dwiyanto (2008) ke dalam nilai kearifan lokal yang ada untuk dapat menghasilkan rekomendasi yang aplikatif dan dekat dengan aktivitas pelayanan perizinan yang sudah biasa dilaksanakan maka peneliti melakukan sintesis mendalam dengan mengangkat janji pelayanan yang selama ini melekat dengan nama aplikasi lokal perizinan yaitu Model Kinerja PARIGEL (*PARIGEL Performance Model*) merupakan akronim dari:

- a. Professional, memiliki kompetensi, etika kerja dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan
- b. Akuntabel, dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum maupun moral kepada publik dan organisasi
- c. Ramah, cepat tanggap terhadap kebutuhan, keluhan dan aspirasi Masyarakat.
- d. Integritas, konsistensi antara nilai, etika, ucapan dan tindakan dalam menjalankan tugas secara jujur dan berprinsip menjaga kepercayaan publik.
- e. Gesit, cepat, adaptif, fleksibel dan mampu bekerja dengan tim secara dinamis dalam menghadapi perubahan (*agility*).
- f. Efektif, mampu mencapai tujuan, target dan hasil yang telah ditetapkan.
- g. Legality, melaksanakan tindakan, kebijakan, kewenangan berdasarkan hukum, peraturan dan ketentuan yang sah.

Parigel berasal dari Bahasa sunda, secara harfiah berarti terampil, cekatan, mumpuni dan secara semantik bermakna mampu bekerja dan mampu berusaha. Arti ini diharapkan bisa menjadi semangat aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan dapat merepresentasikan sebuah model kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik yang lebih profesional. Model rekonstruksi ini tidak menempatkan teknologi sebagai entitas yang berdiri sendiri, melainkan memposisikan semangat *parigel* sebagai komitmen moral sekaligus *core values* yang menjiwai perilaku

seluruh aparatur sehingga dapat bergerak simultan untuk menjawab akar permasalahan pada masing-masing dimensi secara terintegrasi. Elaborasi linear antara lima dimensi kinerja Dwiyanto (2008) dipaparkan sebagai berikut:

- a. Komponen Professional dan Efektive menjawab dimensi produktivitas

Pada tahun 2025 akselerasi makro investasi Kabupaten Cianjur berhasil tumbuh 26,36% pencapaian ini harus secara konsisten dipertahankan yaitu dengan ketepatan layanan perizinan harian untuk mencapai standar profesional, efektif dan efisien. Untuk mengatasi perbedaan distribusi kerja akibat keterbatasan aparatur yang telah memiliki kehandalan tersertifikasi dapat menerapkan skema Distribusi Beban Kerja Otomatis (*Automated Workload Distribution*). Dengan sistem ini ada pembagian tugas yang jelas kepada siapa dan melakukan apa sehingga berkas permohonan dapat secara otomatis dan merata berdasarkan kapasitas fungsional *back office*. Dalam komponen ini juga aparatur dituntut untuk bisa berinovasi dalam melaksanakan pelayanan kepada Masyarakat.

- b. Komponen Gesit menjawab dimensi kualitas layanan

Gesit dapat mencerminkan ketangkasan, kecekatan dan kecepatan aparatur dalam mendampingi dan menyelesaikan kebutuhan Masyarakat terhadap layanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur, nilai operasional ini diintegrasikan secara taktis untuk mempersempit celah implementasi pada kompleksitas pengisian aplikasi perizinan yang kerap dikeluhkan oleh Masyarakat.

Pada model ini DPMPTSP Kabupaten Cianjur dapat mengoptimalkan potensi porsi aparatur muda gen Y dan Z yang secara alamiah merupakan *digital native* dengan dibangunnya sebuah komunitas Asistensi Digital Terpadu dimana petugas tidak pasif menunggu di belakang meja melainkan proaktif sebagai edukator kepada pemohon. Langkah ini juga menyelaraskan kelancaran adaptasi sistem aplikasi dengan internalisasi motto pelayanan instansi “Melayani dengan Hati, Pelayanan Cepat, Mudah dan Bersahabat”.

c. Komponen Ramah menjawab dimensi responsivitas

Pada dimensi ini untuk mewujudkan petugas dapat bertindak 14nonym14ive dapat diimplementasikan fitur sistem validasi aduan mandatory yang dapat disimpan pada komponen fitur pengaduan pada aplikasi dan website DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Laporan akan masuk ke dasbor petugas apabila pelapor telah mengisi data dasar aduan, ketersediaan data awal yang valid dan tidak 14nonym dapat membuat petugas langsung mengeksekusi Solusi aduan secara cepat, cermat dan tepat.

d. Komponen Integrity dan Legality menjawab dimensi responsibilitas

Peraturan Pendelegasian wewenang menuntut adanya integritas tata kelola serta kepatuhan terhadap legalitas hukum positif. Untuk melindungi aparatur non ASN yang bertugas di *front office* dan *back office* dari kecemasan psikologis akibat regulasi yang ketat, hal ini melahirkan model Tim gugus Regulasi Adaptif atau *Regulatory Sandbox Team*. Tim ini terdiri dari lintas bidang yang bertugas mengevaluasi dinamika regulasi yang terjadi di ranah pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) secara berkala dan mengimplementasikannya ke dalam petunjuk teknis operasional lokal secara adaptif dan sesuai ketentuan yang berlaku. Langkah ini dapat memberikan perlindungan hukum dan rasa aman bagi petugas pelaksana.

e. Komponen Akuntabel menjawab dimensi akuntabilitas

Nilai akuntabel mengamanatkan adanya keselarasan antara administrative dan empiris. Model ini mewajibkan penerapat *digital audit trail* atau jejak audit digital terbuka dimana perkembangan status berkas secara otomatis mengirimkan notifikasi ke *handphone* pemohon. Untuk menjangkau Masyarakat yang memiliki keterbatasan akses model ini dapat memmpertluas transaransi visual luar ruangan dengan menempatkan media informasi digital yang dipasang di jalur-jalur strategis kabupaten Cianjur serta melaksanakan Kerjasama dengan pihak Kecamatan dan Desa untuk penyebaran informasi yang lebih dalam. Sehingga IKM yang tinggi selaras dengan keterbukaan informasi yang inklusif di lapangan.

Visualisasi matrik menggunakan segitiga konvergensi dibagian inti model yang menegaskan bahwa model kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur bisa terwujud jika kearifan lokal PARIGEL menjwai dua pilar lainnya secara bersamaan yaitu:

1. Pilar Digital System (*Software / Hardware*) berupa automated workload, fitur validasi aduan mandatory, regulatory sandbox dan digital audit trail.
2. Pilar Human Behavior (*Brainware*) berupa penempatan ASN muda tersertifikasi dalam komunitas asistensi digital terpadu.

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahasan mendalam mengenai kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur dengan menggunakan pisau analisis lima dimensi Dwiyanto (2008), maka dapat ditarik tiga kesimpulan utama sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Perizinan Berbasis 5 Dimensi Dwiyanto, evaluasi secara komprehensif melalui lima dimensi ini memotret secara dinamis pada setiap lini operasional. Pada dimensi Produktivitas instansi menunjukkan performa yang optimal melalui lonjakan realisasi investasi sebesar 26,36% dan penyelesaian perizinan terbit sebanyak 12.336 dokumen. Dari segi kualitas layanan organisasi diuntungkan oleh struktur internal yang didominasi oleh gen y dan z yang bersifat *digital native*. Pada dimensi responsivitas pengelolaan konsultasi perizinan, non perizinan dan penanganan aduan Masyarakat dinilai sangat aktif melalui whatsapp hotline. Sementara pada dimensi responsibilitas legalitas prosedur dipayungi oleh Peraturan Bupati nomor 69 tahun 2025 dan Keputusan Bupati nomor 500.05/Kep.52-DPMPTSP/2022, yang secara administrative linier dengan dimensi Akuntabilitas formal organisasi yang meraih kategori SAKIP Baik serta nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,60 point dengan mutu pelayanan A.
2. Kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur

dinilai sudah berjalan dengan sangat baik, akuntabel dan professional. Namun analisis deskriptif empiris menemukan tiga hambatan utama yang dapat menjadi celah kesenjangan di lapangan yaitu :

- a) Aspek tekno – struktural berupa ketimpangan distribusi beban kerja (*work imbalancing*) dikarenakan keterbatasan jumlah aparatur yang memiliki kemampuan tersertifikasi serta kendala kestabilan aplikasi perizinan yang memicu ketidaklancaran proses input dan tracking perizinan dan non perizinan.
 - b) Aspek Yuridis - Sumber Daya yaitu munculnya kecemasan psikologis dari aparatur terutama di *Front Office* dan *Back Office* yang didominasi oleh Non ASN serta dari Masyarakat itu sendiri dikarenakan masih ada keraguan saat akan mengajukan perizinan secara mandiri.
 - c) Aspek Sosio – spasial merupakan keterbatasan pada literasi digital Masyarakat dalam mengakses aplikasi serta tidak adanya sosialisasi yang menjangkau daerah *blank spot*.
3. Formulasi Rekonstruksi Model Kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Model ini merupakan jawaban solutif atas seluruh hambatan pada lima dimensi tersebut, penelitian ini berhasil merumuskan sebuah sintesis pemodelan baru yang dinamakan Model Kinerja Pelayanan PARIGEL (Professional, Akuntabel, Ramah, Gesit, Effektif, Legality) model kinerja pelayanan ini berbasis pada kearifan lokal yang sebenarnya sudah ada di DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Peneliti melihat daripada hanya menjadi jargon dalam aplikasi lokal saja menjadi sebuah sistem yang hidup dan menjadi *core values*. Model ini mengelaborasi teknologi digital (*software*) dengan penguatan kapasitas perilaku aparatur (*brainware*). Rekonstruksi model kinerja pelayanan berbasis elektronik ini diarahkan sejalan untuk mencapai dua output besar yaitu Kepuasan Masyarakat dan terciptanya Iklim investasi yang kondusif di Kabupaten Cianjur.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dirumuskan beberapa saran penelitian, sebagai berikut:

4.2.1 Saran Akademik

1. Secara akademik perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang fenomena belum efektifnya kinerja pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur dari perspektif ilmu administrasi publik dan kebijakan publik terutama terkait pengembangan teori kinerja digital kontemporer.
2. Adanya studi komparatif efektivitas kebijakan lokal antara model kinerja PARIGEL yang dirumuskan dalam tesis ini dengan model kinerja pelayanan berbasis elektronik di daerah lain.

4.2.2 Saran Praktis

Saran ini ditujukan secara spesifik sebagai rekomendasi operasional bagi DPMPTSP Kabupaten Cianjur untuk menghidupkan Model Kinerja PARIGEL demi mengintervensi klaster hambatan di lapangan:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur agar melakukan pembinaan pegawai secara sistematis dan terintegrasi melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan efektif dan optimal. Selain itu, diharapkan pimpinan dapat menugaskan Kasubag Kepegawaian untuk dapat menganalisis kebutuhan pegawai dan mengajukan penambahan jabatan khusus bagi ASN untuk ditempatkan khusus di *front Office*.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur agar senantiasa meningkatkan keterampilan kerja pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan, meningkatkan aspek tanggungjawab pegawai dalam bekerja, serta menanamkan kepedulian pegawai dalam menjaga dan meningkatkan Kinerja pelayanan publik. Selain hal tersebut, sangat diharapkan adanya peningkatan baik kualitas maupun kuantitas sarana dan prasarana dalam menunjang kinerja pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- , 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi Offset.
- Heeks, R. (2001). Understanding e-governance for development (pp. 1–27). Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.
- Mudjia Rahardjo. 2010. Jenis dan Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Moenir, H.A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miles, B. Mathew dan A. Michael, Hubberman. 1992. Qualitative Data Analysis, Penerjemah: Tjetjep Rohendi Rohidi, 2009. Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.

- Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cianjur.
- Peraturan Bupati Cianjur Nomor 70 tahun 2021 tentang Susunan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur.
- Keputusan Bupati Cianjur Nomor T/500.16.1/Kep.101/DPMPTSP/11/2025 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Cianjur.
- Keputusan Bupati Cianjur Nomor 500.16.1/1880/DPMPTSP/11/2025 Tentang Standar Oeprasinal Prosedur pelayanan perizinaan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Cianjur.

C. Jurnal

- A.R., Syamsuddin. 1992. Studi Wacana: teori-analisis-pengajaran. Bandung: Mimbar Pendidikan Bahasa dan Seni FPBS IKIP. Anshori, Dadang.
- Akerlof, G.A.1970. Ther market for “lemons”: Quality uncertainty and the market mechanism. The Quarterly Journal of Economics, 84(3), 488-500. <https://doi.org/10.2307/1879431>
- Ishak, Deding. 2007. Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik. Jurnal Jispo. Vol. 7, No. 2.
- Laporan Penyelenggaraan PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur Triwulan 1 Tahun 2025.
- Masyhudi, 2005, “Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan kepada Publik”, (Jurnal), Uin Sultan Kalijaga Yogyakarta.

D. Laman Internet

- Kumrotomo, Wahyudi. 2009. Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet. <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalan-penerapan-egov.pdf>.
- Nugraha, Joko T. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang

Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, Volume 2, No.1, April 2018.

Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) Di DPMPTSP Kabupaten Badung. Jurnal Ilmiah Cakrawarti, 5(1), 45-56.