

**STRATEGI PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS DIGITAL
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN CIANJUR**

Oleh : Andini Nur Apriliani

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji dan menganalisis Strategi Pelayanan Perizinan Berbasis Digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur. Untuk mengukur kriteria pelayanan pada sektor publik ada lima, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan pelayanan, kemudahan mendapatkan layanan, dan kenyamanan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan 1) DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan, dibuktikan dengan jumlah perizinan dan non perizinan yang sudah diterbitkan sampai dengan triwulan IV tahun 2025 berjumlah 9495 izin serta penerapan sistem perizinan berbasis digital (OSS RBA, SIPARIGEL, SP4N-LAPOR!) dan pembangunan MPP, 2) Faktor-Faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis digital pada DPMPTSP Kabupaten Cianjur adalah pertama aspek internal berasal dari peran sumber daya internal dalam mendukung layanan berupa sarana prasarana dalam bentuk teknologi informasi digital itu sendiri (OSS-RBA dan SIPARIGEL), kedua faktor eksternal yaitu belum optimalnya pelaku usaha mengintegrasikan sumber dayanya dalam proses pelayanan berupa ketidakmampuan pelaku usaha untuk mengakses sistem digital, 3) kriteria ketepatan waktu pelayanan belum optimal, kriteria akurasi pelayanan masih terdapat gap antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi nyata di lapangan, terutama pada konsistensi informasi, ketelitian pelayanan, dan kemampuan meminimalkan kesalahan secara menyeluruh, kriteria sopan santun dan keramahan pelayanan belum optimalnya keseimbangan antara kebutuhan pelayanan masyarakat dengan kapasitas SDM yang tersedia, belum optimalnya kualitas, kapasitas, dan efektivitas fasilitas pendukung dalam menciptakan pelayanan yang benar-benar mudah, nyaman, dan mandiri bagi seluruh masyarakat, kriteria kenyamanan konsumen, perlu peningkatan pada aksesibilitas, kapasitas parkir, kenyamanan ruang tunggu, serta konsistensi informasi.

Kata kunci: Strategi Pelayanan, Digital, Perizinan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the Digital-Based Licensing Service Strategy at the Investment and Integrated One-Stop Service Office (DPMPTSP) of Cianjur Regency. To assess service criteria in the public sector, five criteria are used: timeliness of service, accuracy of service, courtesy and friendliness of service, ease of obtaining services, and customer comfort. The study uses a qualitative approach. The results show: 1) DPMPTSP-Cianjur has organized licensing and non-licensing services in accordance with regulations, evidenced by 9,495 licenses issued up to Quarter IV of 2025 and the implementation of digital licensing systems (OSS RBA, SIPARIGEL, SP4N-LAPOR!) and the construction of the MPP; 2) factors hindering the implementation of digital-based licensing services at DPMPTSP-Cianjur are: internal factors related to the role of internal resources supporting the service in the form of information technology infrastructure itself (OSS-RBA and SIPARIGEL) and external factors such as entrepreneurs not yet optimally integrating their resources into the service process, i.e., their inability to access the digital system; 3) the timeliness criterion is not yet optimal, the service accuracy criterion still shows a gap between the expected service standards and on-site conditions, especially regarding information consistency, accuracy of service, and the ability to minimize errors comprehensively; the courtesy and friendliness criterion is not optimal, lacking balance between public service needs and available human resources; the quality, capacity, and effectiveness of supporting facilities to create truly easy, comfortable, and independent services for all people are not yet optimal; the consumer comfort criterion requires improvements in accessibility, parking capacity, waiting room comfort, and information consistency.

Keywords: *service strategy, digital, licensing.*

ABSTRAK
(Bahasa Sunda)

Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nalungtik sareng nganalisis strategi layanan perizinan digital di Kantor Investasi sareng Layanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur. Lima kriteria layanan anu dianggo pikeun ngukur layanan sektor publik nyaéta ketepatan waktu, akurasi, kesopanan sareng ramah tamah, gampang diakses, sareng genah palanggan. Panalungtikan ieu nganggo pendekatan kualitatif. Hasil panilitian nunjukkeun 1) DPMPPTSP Kabupatén Cianjur parantos ngatur layanan perizinan sareng non-perizinan luyu sareng katangtuan, sakumaha dibuktikeun ku jumlah perizinan sareng non-perizinan anu parantos dikaluarkeun dugi ka kuartal kaopat taun 2025 anu jumlahna 9495 perizinan sareng palaksanaan sistem perizinan berbasis digital (OSS RBA, SIPARIGEL, SP4N-LAPOR!) sareng pamekaran MPP, 2) Faktor anu janten halangan dina palaksanaan layanan perizinan berbasis digital di DPMPPTSP Kabupatén Cianjur nyaéta anu kahiji aspék internal anu asalna tina peran sumber daya internal dina ngadukung layanan dina bentuk infrastruktur dina bentuk téknologi informasi digital éta sorangan (OSS-RBA sareng SIPARIGEL), anu kadua faktor éksternal nyaéta para palaku usaha tacan sacara optimal ngahijikeun sumber dayana dina prosés layanan dina bentuk ketidakmampuan palaku usaha pikeun ngaksés sistem digital, 3) kriteria ketepatan waktu layanan henteu optimal, kriteria akurasi layanan masih ngagaduhan celah antara standar layanan anu dipiharep sareng kaayaan nyata di lapangan, khususna di Konsistensi informasi, akurasi layanan, sareng kamampuan pikeun ngaminimalkeun kasalahan sacara gembleng, kriteria pikeun kasopanan sareng ramah layanan henteu saimbang sacara optimal antara kabutuhan layanan masarakat. Kusabab kapasitas sumber daya manusa anu sayogi, kualitas, kapasitas, sareng efektivitas fasilitas pendukung kirang optimal dina nyayogikeun layanan anu leres-leres gampang, merenah, sareng mandiri pikeun sakumna masarakat. Kriteria genah palanggan meryogikeun perbaikan dina aksésibilitas, kapasitas parkir, kenyamanan ruang tunggu, sareng konsistensi informasi.

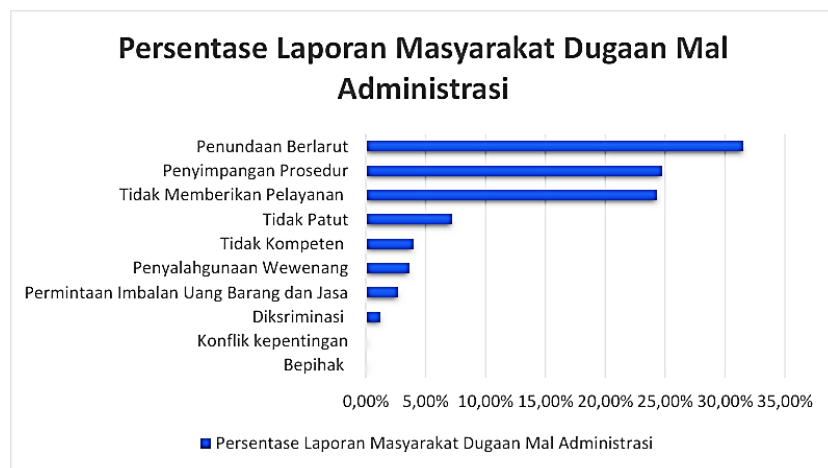
Kata Kunci: Strategi Layanan, Digital, Perizinan

1. Latar Belakang Penelitian

Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada masyarakat, hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selanjutnya sebagaimana diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan regulasi tersebut bahwa orientasi dari pelayanan publik yaitu publik atau rakyat itu sendiri, oleh karena itu negara berusaha sedemikian rupa untuk melayani rakyatnya.

Kompleksitas kebutuhan masyarakat akan pelayanan mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan variasi dan inovasi layanan. Masyarakat senantiasa menghendaki pelayanan publik yang baik dari pemerintah dan memantau kualitas layanan publik. Akan tetapi dalam praktiknya masyarakat masih banyak yang menyampaikan keluhan mengenai birokrasi pelayanan publik yang berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama dan sering kali terhambat karena mekanisme proseduralnya yang terlalu birokratis. Selain itu prinsip berkeadilan yang seharusnya menjadi pilar pelayanan publik di Indonesia, juga masih memiliki *feedback* yang negatif.

Berdasarkan data yang diperoleh masih banyak ditemukan laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh lembaga Ombudsman terkait praktik mal administrasi dari penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sebagaimana tertuang dalam gambar berikut:



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2024

Gambar 1.
Data Laporan Pengaduan Masyarakat terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2024

Berdasarkan gambar di atas, stigma dari masyarakat berkembang seiring dengan perkembangan pelayanan publik. Stigma pelayanan publik yang berbelit-belit, lambat dan melelahkan menghiasi benak masyarakat, dimana proses pelayanan cenderung lamban dan berbelit-belit dalam pelayanan sering terjadi. Masyarakat dihadapkan pada beberapa tahapan dengan harus melewati beberapa meja aparat dari beberapa instansi yang berbeda (Suparman dalam Rizkika & Meirinawati, 2024:2). Kecenderungan seperti itu disebabkan karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Oleh karena itu dibutuhkan perubahan sistem pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayanan publik pada hakikat yang sebenarnya.

DPMPTSP menjadi sentral terjadinya koordinasi antar dinas–dinas terkait sebagai pihak–pihak yang terlibat dalam pemberian izin. Sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, setiap pemerintah daerah diarahkan untuk melakukan pembinaan dan pengendalian ulang perangkat daerahnya masing-masing, kemudian tercantum dalam Pasal 39 ayat (1) - (5) dijelaskan bahwa pemerintah daerah diharuskan melakukan peningkatan kualitas pelayanan perizinannya bagi masyarakat melalui pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten/Kota dengan melimpahkan kewenangannya kepada dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang penanaman modal. Menindaklanjuti regulasi tersebut, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang isinya mengubah Unit Pelayanan Perizinan Terpadu dalam bentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai perangkat daerah yang berwenang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanaman modal.

Ditetapkannya perubahan nomenklatur dari BPPT menjadi DPMPTSP tersebut, secara otomatis merubah proses pengelolaan pemberian pelayanan perizinan. Sebelum perubahan nomenklatur, wewenang untuk menerbitkan dokumen perizinan dilimpahkan berdasarkan kesepakatan bersama sebagai hasil koordinasi antara BPPT dengan dinas teknis sehingga dinas teknis memiliki kewenangan yang sama dengan BPPT. Sedangkan setelah perubahan nomenklatur menjadi DPMPTSP sebagaimana tercantum dalam Pasal 10 ayat (4) Permendagri Nomor 100 Tahun 2006 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota, wewenang dan kekuasaan penerimaan, pemrosesan, hingga penerbitan dokumen perizinan dipegang sepenuhnya oleh DPMPTSP. Adapun kewenangan dinas teknis yaitu hanya terbatas dalam pemberian pertimbangan teknis sebagai bentuk rekomendasi perizinan dan non perizinan. Dengan demikian, proses pemberian pelayanan perizinan dilakukan oleh DMPTSP dengan tetap melibatkan dinas teknis dalam proses koordinasi. Hal ini menjadikan DPMPTSP sebagai pihak yang paling bertanggung jawab dalam menjamin kualitas pelayanan perizinan yang diberikan terhadap masyarakat.

Berdasarkan Rancangan Teknokratik Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (Rantek RPJMD) Kabupaten Cianjur Tahun 2025, terdapat indikasi permasalahan pokok bidang penanaman modal, yaitu kurangnya daya saing investasi daerah. Adapun masalahnya yaitu belum optimalnya iklim investasi yang kondusif

dalam rangka menarik investasi yang disebabkan oleh beberapa faktor (Rantek RPJMD, 2025:IV-9):

1. Belum optimalnya penggalian potensi investasi;
2. Belum optimalnya upaya promosi peluang penanaman modal yang ada di Kabupaten Cianjur;
3. Belum terimplementasikannya pelaksanaan regulasi investasi daerah.
4. Instrumen-instrumen pelayanan untuk menunjang penanaman modal masih belum tersedia secara memadai, diantaranya terkait dengan informasi mengenai peta potensi investasi daerah, promosi penanaman modal yang masih terbatas serta Rancangan Umum Penanaman Modal (RUPM) yang belum terpenuhi (*not ready to offer*), meskipun dari sisi realisasi anggaran telah terpenuhi hingga 99%.

Minimnya koordinasi dan jaringan *team work* dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik baik dengan pihak eksternal maupun tim internal pada DPMPTSP.

2. Kerangka Berpikir

Dahyar dalam bukunya Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik (2019:194) menyatakan bahwa inti dari pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok pada suatu organisasi atau instansi tertentu demi memenuhi kebutuhan publik. Selain itu, menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2017:148), menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam bentuk melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu lembaga tersebut. Dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP termasuk kedalam jenis pelayanan administratif karena dilakukan pelayanan berupa pencatatan, dokumentasi serta menghasilkan produk akhir salah satunya yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB). Dari hal tersebut, dapat diartikan bahwa DPMPTSP Kabupaten Cianjur harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang dijelaskan oleh Gronross (dalam Mauludiah, 2014:35), yaitu:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari masyarakat”

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi (2010:145):

“Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup

segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif”

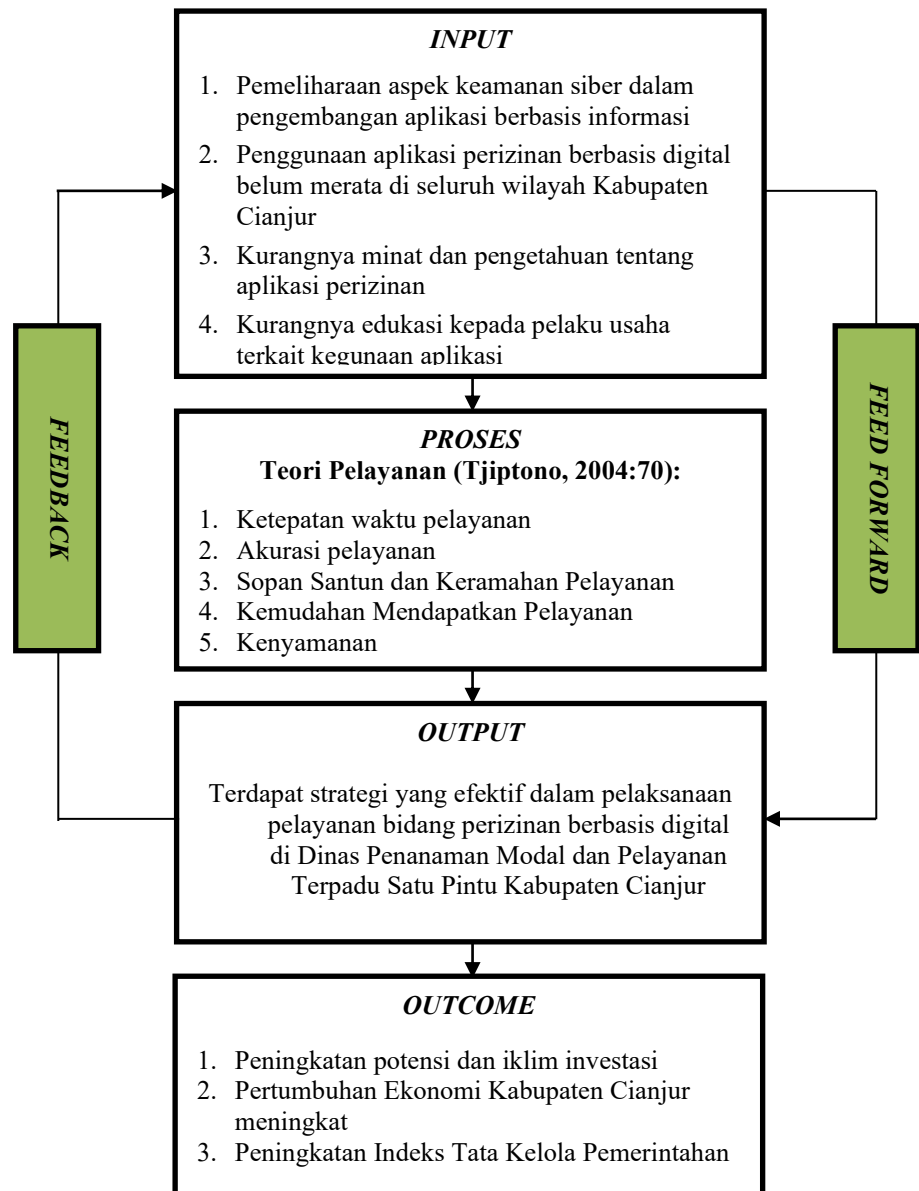
Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kondisi kualitas layanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah. Strategi pertama peningkatan pelayanan publik adalah pengembangan kelembagaan penyelenggara pelayanan. Hal ini dilakukan dengan pembentukan budaya organisasi untuk mewujudkan good governance. Menurut Djokosantoso Moeljono, pembentukan budaya organisasi yang diterapkan berpengaruh terhadap kinerja individu yang berdampak pada kinerja organisasi. Strategi yang kedua untuk meningkatkan pelayanan publik adalah pembaharuan sikap dan karakter sumber daya manusia pemberi layanan. Dan strategi yang ketiga adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan.

Pelayanan publik yang baik tidak hanya mencakup aspek kualitas dan kecepatan, tetapi juga harus memperhatikan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi menjadi sangat relevan dalam era digital saat ini. Kebijakan mengenai digitalisasi pelayanan publik telah diatur dalam berbagai peraturan, termasuk Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Cianjur untuk menciptakan tata kelola yang lebih baik. Namun, meskipun telah ada kebijakan yang mendukung, implementasi di lapangan seringkali menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital, dan ketidakpahaman masyarakat terhadap teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pelayanan publik yang dapat mengatasi kendala-kendala tersebut dan memperkuat pelayanan publik serta pengawasan perizinan usaha melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Untuk mengukur Kriteria pelayanan pada sektor publik menurut Tjiptono (2004:70) ada 5 (lima) kriteria yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk di dalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi dan lain sebagainya.

Berbagai dimensi atau kreteria itu telah banyak digunakan untuk menilai pelayanan publik dari suatu organisasi publik baik organisasi pemerintah maupun swasta. Untuk itu peneliti mengambil teori Tjiptono (2004:70) sebagai alat ukur dalam penelitian dikarenakan parameter yang ada dalam teori tersebut cukup relevan dengan kondisi yang terjadi dilapangan.



Gambar 2.
Kerangka Berpikir Penelitian

3. Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan wilayah atau daerah penelitian, dimana peneliti melakukan penelitian yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur.

4. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan segala jenis keadaan yang sudah ada, baik itu fenomena alami atau keadaan kejadian buatan manusia, keadaan yang dimaksud bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, hubungan, perubahan, perbedaan, dan kesamaan.

Penelitian kualitatif dimaksudkan ialah serangkaian proses penelitian yang menggunakan prosedur untuk mendapatkan informasi yang berbentuk data tertulis dan data lisan yang didapatkan dari narasumber dan diperoleh dari objek yang diamati. Pendekatan kualitatif ditandai dengan tujuan penelitian yang berupaya guna memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa tak memerlukan kuantifikasi atau karena gejala-gejala tersebut tak memungkinkan diukur secara tepat. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono dalam Nasution, 2023:34). Pendekatan kualitatif termasuk dalam *naturalistic inquiry*, yang memerlukan manusia sebagai instrumen karena penelitiannya yang sarat akan muatan naturalistik, seperti dikemukakan bahwa *“Naturalistic inquiry is always carried out, logically enough, in a natural setting, since context is so heavily implicated in meaning instrument”*. Peneliti ialah manusia itu sendiri, artinya peneliti yang terlebih dahulu perlu sepenuhnya memahami dan bersifat adaptif terhadap situasi sosial yang dihadapi dalam kegiatan penelitiannya itu (Abdussamad, 2021:43).

5. Teknik Analisis Data

a. Reduksi data

Dalam reduksi data dilakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan data. Data yang diperoleh dari lapangan mungkin jumlahnya cukup banyak dan kompleks. Untuk itulah diperlukan reduksi data. Dalam hal ini hanya data-data yang relevan dengan tujuan penelitian saja yang diambil, sedangkan yang tidak relevan dibuang. Data dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok saja, difokuskan pada data-data yang penting, kemudian dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, sehingga mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan menambah data-data yang relevan selanjutnya. Reduksi data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data sampai dengan selesai.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Melalui penyajian data, maka data akan terorganisir dengan baik, tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami. Penyajian data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian berbentuk teks dan bersifat naratif ini juga salah satu ciri penelitian kualitatif.

c. Pembuatan Kesimpulan, Verifikasi, dan Refleksi

Metode penelitian kualitatif tidak menggunakan suatu model statistik (model korelasi antar variabel) seperti yang digunakan dalam penelitian kuantitatif sebagai instrumen untuk menghasilkan output atas data yang dianalisis. Pada proses ini peneliti sebagai instrumen kunci penelitian melakukan interpretasi secara rasional atas data empiris yang dikumpulkan dikategorikan secara sistematis. Jadi karena instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri maka penjelasan yang dikemukakan oleh peneliti sebagai output data yang diproses dalam kepala (pikiran) peneliti haruslah rasional

(masuk akal). Dalam penelitian setelah peneliti memperoleh data dalam bentuk ungkapan-ungkapan (kata-kata) dari para informan lalu dilakukan proses reduksi dan klasifikasi maka akhirnya peneliti menelaah secara rasional dan menyimpulkan kata-kata (data) tersebut dalam bentuk makna-makna sebagaimana yang diuraikan secara lengkap dalam hasil penelitian.

6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi aparaturnya adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya. Untuk itu, aparaturnya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur mengelola sistem perizinan berbasis digital agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik.

Untuk mengetahui hasil penelitian efektivitas strategi pelayanan perizinan berbasis digital di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur, peneliti melakukan wawancara dengan informan kunci dan informan utama berdasarkan teori dari Tjiptono (2004:70) dengan kriteria ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan konsumen.

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam pelayanan publik, ketepatan waktu menjadi indikator penting karena masyarakat mengharapkan proses pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit, dan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala DPMPSTP Kabupaten Cianjur pada tanggal 06 April 2026, beliau mengemukakan bahwa pada DPMPSTP, ketepatan waktu mencerminkan tingkat kedisiplinan, profesionalitas, serta efektivitas aparaturnya dalam menjalankan tugas pelayanan. Berikut hasil wawancara tersebut peneliti menanyakan bagaimana standar waktu maksimal sebelum pemohon mulai dilayani di DPMPSTP.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mekanisme penyampaian informasi terkait waktu tunggu dilakukan melalui petugas pelayanan, papan informasi, SOP pelayanan, serta media digital sehingga pemohon memperoleh kepastian mengenai tahapan dan estimasi waktu penyelesaian layanan. Transparansi informasi tersebut menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, berbagai langkah dilakukan untuk mengurangi antrean pelayanan, antara lain melalui optimalisasi pelayanan *online*, pengaturan alur pelayanan, pembagian tugas secara efektif, serta penyediaan informasi persyaratan layanan secara jelas agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan tertib. Secara keseluruhan, upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen instansi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori menurut Tjiptono (2004), kriteria ketepatan waktu pelayanan dengan parameter menunggu selama pelayanan, merupakan dimensi penting dalam pelayanan publik yang mencakup kecepatan petugas dalam melayani, ketepatan penyelesaian layanan, serta lamanya waktu menunggu yang dirasakan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dalam konteks pelayanan di DPMPSTP Kabupaten Cianjur, instansi telah menetapkan standar waktu tunggu pelayanan,

melakukan monitoring antrean serta menerapkan strategi penanganan lonjakan pemohon. Hal tersebut menunjukkan adanya upaya memenuhi dimensi ketepatan waktu pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono.

Berdasarkan kondisi pelayanan yang masih memungkinkan terjadinya antrean panjang pada jam-jam tertentu, terdapat gap antara teori dan praktik pelayanan di lapangan, khususnya pada parameter menunggu selama pelayanan. Secara teoritis, pelayanan yang berkualitas seharusnya mampu memberikan waktu tunggu yang singkat, pasti, dan konsisten (Fauziah dan Nurul Hasanah, 2025:66). Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat kemungkinan masyarakat menunggu lebih lama akibat tingginya jumlah pemohon, keterbatasan petugas, maupun meningkatnya beban pelayanan pada waktu tertentu

b. Akurasi Pelayanan

Parameter ini berkaitan dengan kemampuan pegawai atau organisasi dalam mengurangi terjadinya kesalahan selama proses pelayanan berlangsung. Kesalahan pelayanan dapat berupa kesalahan administrasi, kesalahan informasi, keterlambatan akibat kekeliruan pegawai, dokumen yang tidak lengkap, ataupun pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Semakin sedikit kesalahan yang terjadi, maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Sebaliknya, banyaknya kesalahan pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik

Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala melalui rapat monitoring dan evaluasi internal. Dalam evaluasi tersebut, kami membahas kendala pelayanan, jumlah pengaduan masyarakat, serta kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi agar tidak terulang kembali. Untuk beberapa layanan tertentu juga dilakukan evaluasi berdasarkan hasil pengawasan dari pimpinan dan instansi terkait” (wawancara tanggal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara konseptual dan administratif, DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah berupaya menerapkan kriteria akurasi pelayanan sesuai teori Tjiptono (2004). Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat gap antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi nyata di lapangan, terutama pada konsistensi informasi, ketelitian pelayanan, dan kemampuan meminimalkan kesalahan secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi pegawai, penguatan koordinasi, internal, konsistensi penerapan SOP, serta optimalisasi sistem digital agar kualitas akurasi pelayanan dapat lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Teori yang dikemukakan oleh Hari Prabowo, Dadang Suwanda, dan Wirman Syafri (2022:5) yang menjelaskan bahwa dalam kaitan dengan area pelayanan publik, penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan terhadap sistem pelayanan publik agar mampu mendorong perubahan profesionalisme para penyedia pelayanan serta peningkatan kualitas pelayanan.

c. Sopan Santun dan Keramahan Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang baik, efektif, dan memuaskan. Salah satu kriteria penting dalam pelayanan adalah sopan santun dan keramahan pelayanan, yang berkaitan dengan sikap pegawai saat berinteraksi dengan masyarakat atau pengguna layanan.

Kriteria ini menekankan bahwa pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan diberikan. Masyarakat akan merasa dihargai apabila pegawai menunjukkan perilaku yang santun, ramah, dan menghormati pengguna layanan. Kriteria ini terdiri dari parameter sopan santun dalam pelayanan dan parameter ramah dalam pelayanan.

Parameter sopan santun menunjukkan perilaku pegawai yang menghargai dan menghormati masyarakat selama proses pelayanan. Sikap ini tercermin melalui, penggunaan bahasa yang baik dan mudah dipahami, berbicara dengan nada yang sopan dan tidak kasar, menghormati setiap pemohon tanpa membedakan status sosial, menunjukkan etika pelayanan seperti memberi salam, mempersilahkan duduk, dan mendengarkan keluhan masyarakat, serta bersikap sabar ketika menghadapi pertanyaan atau keluhan dari masyarakat. Dalam praktik pelayanan publik, sopan santun penting karena dapat menciptakan rasa nyaman, mengurangi konflik, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan (Abdul Razak, Jumaidi, dan Herry Febriadi, 2025:307).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP, Koordinator, dan masyarakat, serta dikaitkan dengan teori Tjiptono (2004), dapat disimpulkan bahwa kriteria sopan santun dan keramahan pada pelayanan pada parameter ramah dalam pelayanan secara umum telah diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Hal tersebut terlihat dari adanya kebijakan pelayanan prima, penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), pembinaan pegawai, pengawasan pelayanan untuk meningkatkan kualitas interaksi pegawai dengan masyarakat. Dari sisi pelaksanaan pelayanan, Kepala DPMPTSP dan Koordinator menyatakan bahwa keramahan pelayanan menjadi bagian penting dalam standar etika dan penilaian kinerja pegawai. Pegawai diarahkan agar mampu memberikan pelayanan yang nyaman, komunikatif dan membantu masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Selain itu, pengawasan dan evaluasi rutin juga dilakukan untuk menjaga perilaku pelayanan pegawai.

Berdasarkan pandangan masyarakat sebagai pemohon, pelayanan yang diberikan dinilai sudah cukup ramah dan membantu. Sebagian besar pegawai dianggap mampu memberikan sapaan, penjelasan, serta bantuan kepada masyarakat dengan baik. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa penerapan parameter ramah dalam pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah berjalan cukup baik. Teori Tjiptono (2004) menekankan bahwa keramahan pelayanan harus diberikan secara konsisten dalam setiap situasi pelayanan, sedangkan pada praktiknya kualitas keramahan masih dipengaruhi oleh kondisi kerja dan tingkat kepadatan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan budaya pelayanan prima, peningkatan pembinaan pegawai, pengawasan yang lebih optimal, serta pengelolaan beban kerja yang lebih baik agar sikap, ramah, sabar, dan komunikatif dapat diterapkan secara konsisten kepada seluruh masyarakat pengguna layanan perizinan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Jarot Hidayat Purwanto (2020:61) yang menyatakan bahwa penguatan budaya kerja, pelayanan prima, yang dikehendaki dari ASN dapat diperoleh melalui tahap perumusan nilai (core value), implementasi budaya kerja serta tahap monitoring dan evaluasi pelayanan yang konsisten.

d. Kemudahan Mendapatkan Layanan

Kriteria ini menekankan bahwa pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat, baik dari segi prosedur, petugas pelayanan, maupun saran pendukung yang tersedia. Dalam praktik pelayanan publik, kemudahan memperoleh pelayanan menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Kriteria

kemudahan mendapatkan pelayanan menggambarkan sejauh mana masyarakat memperoleh pelayanan secara cepat, jelas, dan tanpa hambatan yang berarti.

Parameter ini berkaitan dengan kecukupuna jumlah petugas, kompetensi aparatur, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Tjiptono (2004), pelayanan yang baik memerlukan jumlah pegawai yang memadai sesuai beban pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat, profesionalisme serta kesiapan pegawai dalam melayani, responsifitas pegawai terhadap kebutuhan pemohon.

Berdasarkan teori Tjiptono (2004), parameter ketersediaan SDM menuntut pelayanan yang mudah diperoleh melalui petugas yang cukup, kompeten, responsif, dan komunikatif. Dalam praktik di DPMPTSP Kabupaten Cianjur, upaya pemenuhan parameter tersebut sebenarnya sudah terlihat melalui penataan pegawai, pelatihan, dan evaluasi pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan jumlah petugas, tingginya beban pelayanan, respon pelayanan yang belum merata, serta komunikasi pelayanan yang terkadang belum mudah dipahami masyarakat. Dengan demikian dapat disintesis bahwa belum optimalnya keseimbangan antara kebutuhan pelayanan masyarakat dengan kapasitas SDM yang tersedia, sehingga kemudahan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan secara maksimal oleh seluruh pemohon.

Fasilitas pendukung merupakan sarana dan prasarana yang membantu kelancaran proses pelayanan. Tjiptono (2004) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh petugas, tetapi juga oleh lingkungan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan masyarakat. Keberadaan fasilitas yang memadai dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kenyamanan masyarakat, menciptakan persepsi pelayanan yang profesional. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menyebabkan masyarakat merasa kesulitan, tidak nyaman, dan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan (Furna Sari, Muhamad Arsyad, dan Hasbi Salim, 2026:334).

Berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan beberapa kekurangan dalam ketersediaan fasilitas pendukung. Misalnya ruang tunggu dan area parkir dinilai belum sepenuhnya memadai ketika jumlah pemohon meningkat. Selain itu, informasi prosedur pelayanan dianggap belum sepenuhnya mudah dipahami oleh pemohon, khususnya pemohon yang baru pertama kali mengurus perizinan. Pada layanan digital, pemohon masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem serta kendala teknis seperti gangguan jaringan dan sistem.

e. Kenyamanan Konsumen

Menurut Tjiptono (2004), kenyamanan konsumen merupakan salah satu kriteria penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang mencakup faktor-faktor fisik dan non fisik seperti lokasi kantor, fasilitas parkir, ruang tunggu, kebersihan serta ketersediaan informasi. Kriteria ini menekankan bahwa pelayanan tidak hanya soal produk, tetapi juga pengalaman menyeluruh yang dirasakan konsumen. Tjiptono (2004:146) menjelaskan bahwa kenyamanan adalah bagian dari kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Parameternya meliputi lokasi kantor (aksesibilitas dan kemudahan dijangkau oleh konsumen), tempat parkir (ketersediaan lahan parkir yang memadai dan aman, ruang tunggu nyaman (fasilitas kursi, pencahayaan, ventilasi, serta suasana yang mendukung kenyamanan), aspek kebersihan (kebersihan ruangan, toilet, area pelayanan), dan ketersediaan informasi (adanya papan informasi atau petugas yang siap memberikan penjelasan). Teori ini didukung oleh beberapa teori lain, diantaranya Kotler (2003:56) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika

pengalaman konsumsi sesuai atau melebihi harapan. Faktor lingkungan fisik seperti lokasi dan fasilitas sangat menentukan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Sementara itu Lovelock & Wirtz (2011:78) menekankan pentingnya service environment (lingkungan jasa) yang mencakup desain interior, kebersihan, dan kenyamanan fisik sebagai faktor pembentuk pengalaman pelanggan.

Secara keseluruhan, kebijakan DPMPTSP Kabupaten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah sejalan dengan teori Tjiptono (2004:146) yang menyatakan bahwa dimensi kenyamanan konsumen mencakup aspek lokasi, parkir, ruang tunggu, kebersihan dan informasi. Hal ini tercermin dalam kebijakan DPMPTSP yang menempatkan kantor di lokasi strategis, mengelola parkir secara tertib, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, menjaga kebersihan dengan standar rutin, serta memastikan informasi pelayanan mudah diakses. Sejalan dengan itu, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988:23) melalui model SERVQUAL menekankan dimensi tangible (bukti fisik) sebagai faktor penting dalam persepsi kualitas layanan. Implementasi DPMPTSP terhadap fasilitas fisik dan kebersihan mendukung dimensi ini.

Lebih lanjut, Kotler (2003:56) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika pengalaman layanan sesuai atau melebihi harapan. Upaya DPMPTSP dalam menyediakan aksesibilitas lokasi dan informasi yang jelas menunjukkan komitmen untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Selain itu, Lovelock & Wirtz (2011:78) menekankan pentingnya service environment. Evaluasi berkala yang dilakukan DPMPTSP terhadap ruang tunggu merupakan bentuk nyata penerapan konsep ini. Dengan demikian, kebijakan DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah mengintegrasikan prinsip-prinsip pelayanan publik modern sesuai teori. Fokus pada kenyamanan, aksesibilitas, kebersihan, dan keterbukaan informasi menunjukkan komitmen Pemerintah Daerah dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Cianjur dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan berorientasi pada pelayanan dan kepuasan masyarakat

Hasil penelitian pada kriteria kenyamanan konsumen ini memperkuat teori pelayanan publik diantaranya Maulidiah, Survival, dan Budiantono (2023:43) dalam Jurnal Economina menegaskan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kritik masyarakat tentang parkir dan ruang tunggu menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas untuk mendukung kepuasan. Hasibuan, Siagian & Zein (2025:482) dan Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berhubungan positif dengan kepuasan masyarakat dan berdampak pada pembangunan ekonomi. Ketidakpuasan kecil masyarakat menandakan adanya kesenjangan yang perlu segera ditutup agar pelayanan publik lebih efektif.

7. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji dan menganalisis Strategi Pelayanan Perizinan Berbasis Digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur. Dari hasil analisis dan pembahasan serta pengujian proposisi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah, dengan menerapkan prinsip keterpaduan, akuntabilitas, dan sinergitas. Hal ini tercermin dari adanya tim teknis yang dibentuk melalui SK Bupati Cianjur Nomor 500.05/Kep.52-

DPMPTSP/2022 yang merujuk tentang pembentukan tim teknis di DPMPTSP. Jenis perizinan yang ditangani oleh DPMPTSP mencakup beberapa sektor meliputi sektor ketertiban, sektor kesehatan, sektor perhubungan, sektor perdagangan, sektor pendidikan, dan sektor pembangunan. Jumlah perizinan dan non perizinan yang sudah diterbitkan sampai dengan triwulan IV tahun 2025 berjumlah 9495 izin. Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur telah mengalami perubahan signifikan melalui penerapan sistem perizinan berbasis digital (OSS RBA, SIPARIGEL, SP4N-LAPOR!) dan pembangunan MPP.

- 2) Faktor-Faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis digital pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur pertama, dilihat dari aspek internal berasal dari peran sumber daya internal dalam mendukung layanan berupa sarana prasarana dalam bentuk teknologi informasi digital itu sendiri (OSS-RBA dan SIPARIGEL) yang masih terus berkembang. Dalam pelayanan sistem digital tersebut sering mengalami kendala pada sistem server OSS yang masih sering *up and down*, integrasi sistem antar kementerian/lembaga yang belum terlaksana dengan baik, terdapat regulasi yang tumpang tindih, jenis izin yang tidak diakomodir oleh sistem, terbatasnya *room* untuk mengunggah dokumen persyaratan, dan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Cianjur khususnya petugas layanan perizinan perizinan berusaha pasca terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko bahwa jumlah perizinan yang menjadi kewenangan Bupati meningkat jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah perizinan sebelumnya. Kedua berasal dari faktor eksternal yang ditemukan dari hasil penelitian adalah belum optimalnya pelaku usaha mengintegrasikan sumber dayanya dalam proses pelayanan berupa ketidakmampuan pelaku usaha untuk mengakses sistem digital atau yang dikenal dengan gagap teknologi
- 3) Strategi dalam pelaksanaan pelayanan bidang perizinan berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur dengan memperhatikan 1) Waktu pelayanan. Kriteria ketepatan waktu pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah diupayakan melalui penerapan SOP, monitoring pelayanan, dan digitalisasi sistem layanan. Namun masih terdapat gap pada indikator menunggu proses transaksi, terutama terkait konsistensi waktu penyelesaian, efisiensi proses, transparansi informasi, dan stabilitas sistem pelayanan digital. 2) Akurasi pelayanan, dalam pelaksanaannya masih terdapat gap antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi nyata di lapangan, terutama pada konsistensi informasi, ketelitian pelayanan, dan kemampuan meminimalkan kesalahan secara menyeluruh. 3) Sopan santun dan keramahan pelayanan, implementasi parameter sopan dan santun dalam pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala dalam praktik pelayanan, terutama terkait konsistensi sikap pegawai ketika menghadapi tingginya beban pelayanan, sementara itu penerapan parameter ramah dalam pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah berjalan cukup baik. 4) Kemudahan mendapatkan layanan, belum optimalnya keseimbangan antara kebutuhan pelayanan masyarakat dengan kapasitas SDM yang tersedia, belum optimalnya kualitas, kapasitas, dan efektivitas fasilitas pendukung dalam menciptakan pelayanan yang benar-benar mudah, nyaman, dan mandiri bagi seluruh masyarakat. 5) Kenyamanan konsumen,

kebijakan DPMPTSP Kabupaten Cianjur telah mengintegrasikan prinsip-prinsip pelayanan publik modern sesuai teori. Fokus pada kenyamanan, aksesibilitas, kebersihan, dan keterbukaan informasi menunjukkan komitmen Pemerintah Daerah dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Cianjur dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan berorientasi pada pelayanan dan kepuasan masyarakat, namun perlu peningkatan pada aksesibilitas, kapasitas parkir, kenyamanan ruang tunggu, serta konsistensi informasi.

b. Saran Akademik

- a. Kepada peneliti ;ain agar penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk memperkaya literatur tentang pelayanan publik berbasis digital, khususnya di tingkat daerah. Perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai efektivitas digitalisasi layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Akademisi dapat membandingkan implementasi pelayanan perizinan berbasis digital dengan daerah lain, sehingga diperoleh gambaran perbedaan strategi, hambatan, dan efektivitas.

c. Saran Praktis

- a. Disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten Cianjur agar melakukan sosialisasi masif dan pendampingan kepada masyarakat agar lebih memahami penggunaan aplikasi OSS RBA, SIPARIGEL, dan MPPD.
- b. Aparatur DPMPTSP Kabupaten Cianjur agar pelayanan berjalan dengan baik maka harus diberikan pelatihan berkala mengenai regulasi terbaru dan keterampilan pelayanan prima (*service excellence*).
- c. Disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten Cianjur Perlu pembaruan berkala pada sistem digital, termasuk fitur pelacakan (tracking) pengaduan agar masyarakat dapat memantau status izin secara *real time*.
- d. DPMPTSP Kabupaten Cianjur harus memperkuat koordinasi dengan perangkat daerah teknis agar penanganan izin dan pengaduan kategori sedang maupun berat dapat diselesaikan lebih cepat.
- e. DPMPTSP Kabupaten Cianjur harus melakukan Evaluasi berkala terhadap pelayanan dan pengaduan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan serta merumuskan langkah perbaikan yang berkelanjutan.

Daftar Pustaka :

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Syakir Media Press.
- Adiatma, Tini, dkk. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Tahta Media Group.
- Amri, Syaiful, Erviva Fariantini, Ida Ayu Nursanty, dkk. 2022. *Pengantar Ilmu Manajemen*. NTB: Seval.
- Basuki, A., & Cahyani, A. D. (n.d.). 2024. *Digital Marketing*. Malang: Medua Nusa Creative (MNC Publishing).
- Creswell, John W. 2014. *Perencanaan Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J.V., & R. B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York: M. E. Sharpe. Ferlie, E., A. Pettigrew, L. Ashburner and L.

- Flitzgerald. 1996. *The New Public Management in Action*. Oxford: Oxford University Press.
- Djafar, Franky. 2024. *Teori Administrasi Publik: Pendekatan Analisis dan Penerapan*. Malang: Media Nusa Creative.
- Fatihudin, Didin. 2020. *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Edisi Revisi. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Fesler, James, W. 1980. *Public Administration Theory and Practice*, Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Gronroos. 2014. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Book.
- Hamdi, Muchlis. *KEBIJAKAN PUBLIK: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administrator and Public Affairs*, Sixth Edition, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kadir, A. 2020. *Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: CV. Dharma Persada.
- Mawardi. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif*. Sleman: Deepublish.
- Meirinawati. 2012. *Strategi Meningkatkan Pelayanan Kantor Pertahanan Kota Surabaya*. Ilmu Administrasi Negara 66: 37–39.
- Miles, Matthew B., & Huberman, A. Michael. 2002. *The Qualitative Researcher's Companion*. SAGE Publication, Inc.
- Moleong, lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2017th ed. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Harfa Creative.
- Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Perizinan*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nuryadin, A.A., M. Yusup, U. Khasanah, Anwar, M. Sihab, S. Priyawan, E. Saputra, dkk. 2022. *DASAR-DASAR MANAJEMEN*. Klaten: Tahta Media Grup.
- Osborne, D. dan Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Pasolong, H. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Peters et al. 2014. *Theorizing about resource integration through service-dominant logic. Marketing Theory*, 14(3) (249).
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. 2017. *Public Management Reform: A Comparative Analysis-Into the Age of Austerity*. Oxford University Press.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, et al. 2020. *Pelayanan Publik*, Cetakan 1. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, Juniarso & Sudrajat, Achmad Sodik. 2020. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nuansa Cendekia.
- Rizalihadi, Tedi, Satispi, Evi, Mandega, Yudy. 2025. *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Regulasi, Inovasi, dan Tantangan Era Society 5.0*. Bandung: Widina Media Utama.
- Saggaf, Said, Said, Muhammad Mario, dan Saggaf, Widiawati Said. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Cetakan Pertama. Makassar: CV. Sah Media.
- Said, Zainal Abidin. 2016. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima J., & Syaifudin. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research dan Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Adaitama.
- Suryanto, Adi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, dan E. Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ.
- Thoha, Miftah. 2017. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Ed 1, cetakan 3. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, quality & satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia, D. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: Andi.
- Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang: UB Press
- Vargo, S. L., Lusch, & R. F. 2008. *Service-dominant logic. Continuing the Evolution*. Academy of Marketing Science, 36(1) (1e10).
- Vigoda, E. 2003. *New Public Management*. Dalam Jack Rabin (ed), *Encyclopedia of Public*.

- Wasistiono, Sadu. 2017. *Perkembangan Ilmu Pemerintahan (Dari Klasik Sampai ke Kontemporer)*. Jatinangor: IPDN Press.
- Wijaya, Toni. 2012. *Panduan Teknik Statistik SEM & PLS dengan SPSS AMOS*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Winardi. 2010. *Manajemen Perilaku Organisasi*, Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Yeremias, Keban, T. 2019. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yusuf, A. Muri. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.
- Zein, M. Harry Mulya, & Septiani, Sisca. 2023. *Ilmu Administrasi Negara*. Banten: Sada Kurnia Pustaka.

Referensi Jurnal:

- Abdussamad, Z., & Amala, R. 2016. *Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*. Jurnal Manajemen, 20(2), 262-277.
- Ahmad, M. S., & Rahman, A. 2022. *Public Service Innovation Population Administration Service System in Inland and Border Areas North Kalimantan (SIPELANDUKILAT)*. KnE Social Sciences, 2022, 33-48. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10926>.
- Akbar, Merly Septia Afsani, & Tjenreng, Muhammad Baharuddin Zubakhrum. 2025. *Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien*. Jurnal PKM Manajemen Bisnis, Vol. 5 (1)/
- Alonso, J.M., Clifton, J., & Diaz-Fuentes, D. 2021. *Corporatization and Plitical ideology: the case of hospitals in Spain*. Public Administration, 100 (2), 324-337. DOI: 10.1111/padm.12776.
- Andrews, R., & Van de Walle, S. 2019. *Innovation and Puclic Sector Performance: The Role of Organizational Culture*. Public Management Review, 21(3), 433-456.
- Arifai, M. et al. 2024. *Pemodelan Instrument Tools Sebagai Penilaian Kinerja Politeknik Neteri Lhokseumawe Untuk Menjadi Badan Layanan Umum (BLU)*. Jurusan Tata Niaga Politeknik Negeri Lhokseumawe, Vol. 7, No. 1
- Astuti, et al. 2024. *Perkembangan Bisnis di Era Digital*. Jurnal Multidisiplin Indonesia, 2 (9).
- Bryson, John M., Crosby, Barbara C., & Barberg, Bill. 2021. *Public Value Governance and Strategic Public Management*. Handbook of Strategic Public Management, Northampton, MA: Edward Elgar, forthcoming. 10.4337/9781789907193.00015.
- Denhardt, Janet V., & Denhardt, Robert B. 2015. *The New Public Revisited*. Public Administration Review, Volume 75, Issue 5.

- Devita, Rina Gusma. 2024. *Strategi peningkatan layanan perizinan melalui online single submission risk-based approach (oss rba) di Jawa Tengah*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, Vol. 17 (1), Universitas Semarang.
- Engvall, T., & Flak, L. S. 2022. *Digital Governance as a Scientific Concept*. In Y. Charalabidis, U. of the Aegean, & G. Samos (Eds.), *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation concepts, approaches and challenges* (p. 25). Springer.
- Dimiyati, Jhoni. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Engkus E. 2017. *Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi*. JISPO: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7, (1), 91-101.
- Engkus, Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. 2019. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Radio Frequency Identification (RFId)*. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 10(1), 34
- Fajriantina Lova, E., & Rizqi Amaliyah, A. 2022. Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. I-com: Indonesian Community Journal, 2(2), 168-175. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- Faustina, R., & Rusli, B. 2025. *Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Menggunakan Sistem Online di DPMPTSP Kota Cirebon*. 8, 29-41. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i1.61157>.
- Fauziah, Nazwa, et al. 2025. Efektivitas Kebijakan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan. Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi. 2, 1 (Feb, 2025) 192-207. DOI: <https://doi.org/10.62383/studi.v2il.184>.
- Felicia, Huang, et al. 2025. *Impact on Good Corporate Governance, Firm Size And Leverage On Financial Performance Infrastructure Sector*. Kurs (Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis, Vol. 10 (1).
- Ginting, Lia Melanie, Susanti, Elisa, Sumaryana, Asep. 2018. *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan Diukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Responsive (Jurnal Pemikiran dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik, Vol 1, No. 2.
- Iriani, et al. 2024. *Understanding Risk and Uncertainty Management: A Qualitative Inquiry into Developing Business Strategies Amidst Global Economic Shifts, Government Policies, and Market Volatility*. Golden Ratio of Finance Management, 4 (2), <https://doi.org/10.52970/grfm.v4i2.444>.
- Iswandari, B. A. 2021. *Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, 28(1), 115-138.
- Kettunen, P., & Kallio, J. 2020. *Digital Transformation of The Public Sector*. Government Information Quarterly, 37 (1), 101-108.

- Kusuma, Andana Adytia. 2021. *Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Visioner, Vol. 13 (2), IPDN.
- Lee, J., & Kim, H. 2021. *The Impact of Transformational Leadership on Service Innovation: The Mediating role of employee engagement*. Journal of Service Management, 32(3), 345-363.
- Nur, et al. 2024. *Dampak Sosiologi Digital Terhadap Perubahan Sosial Budaya Pada Masyarakat Masa Depan*. Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial, 2 (2), 123-135.
- Nurfauziah, et al. 2025. *Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Radiani, R, et al. 2025. *Efektivitas Pelayanan Perizinan Sostem OSS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. April, 210-215.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. 2021. *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Publik, 9(2), 5018–5032.
- Rifai, A. 2019. *Pengaruh Komunikasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Sukabumi*. Jurnal Ekonomedia 8 (1): 35-50.
- Riskika, Analdo Yoga Dwi & Merinawati. 2024. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Rokhman, B., Rokhman, A., Kurniasih, D., Magister Administrasi Publik Fakultas, P., & Bakhrur Rokhman, C. 2024. *Risk-Based Business Licensing Implementation Through the Online Single Submission (OSS) System*. Journal of Social and Economics Research, 6(1), 1562–1580. <https://idm.or.id/JSER/index>.
- Sabila, N.A. 2019. *Paradigma dan Revolusi Ilmiah Thomas S. Kuhn (Aspek Sosiologis, Antropologis, dan Historis dari Ilmu Pengetahuan)*. Zawiyah: Jurnal Pemikiran Islam, 5 (1), 80-97.
- Safitri, D., Hendrayady, A., & Poti, J. 2023. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis “Online Single Submission Risk Based Approach” (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bintan*. Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora, 1(3), 103–118. https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Mandub/article/view/353?article_sBySimilarityPage=3
- Sukmiah, HJ. 2021. *Understanding Public Service Ethics in Perspentine The New Paradigm of Public Administration*. Meraja Journal, Vol 4, No. 3

- Suparman, Nanang. 2017. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (Bpptpm) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Syamsuddin, et al. 2024. *Strategi Manajerial dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, Vol. 7 (4). Bima.
- Tasrif, T., & Haeril, H. 2024. *Optimizing the Public Relations and Government Protocol communication strategy of Bima District Local Government in building a positive image*. The International Journal of Politics and ..., 12(1), 24–33.
- Utami, P. 2023. *Transformasi Administrasi Publik: Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas*. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan, dan Politik, 6 (2), 1-9.

Peraturan Perundang-undangan:

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- Peraturan Bupati Cianjur Nomor 37 Tahun 2024 Tentang Tentang Pendelegasian Wewenang Pemberian Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Dokumen Lain:

- BAPPERIDA Kabupaten Cianjur. 2024. Rancangan Teknokratik RPJMD Tahun 2025-2029. Cianjur.
- DPMPPTSP Kabupaten Cianjur. 2024. Rencana Kerja DPMPPTSP Tahun 2024.
- DPMPPTSP Kabupaten Cianjur. 2024. Rencana Strategis DPMPPTSP Tahun 2021-2026.
- Sekretariat Daerah Kabupaten Cianjur. LPPD Kabupaten Cianjur Tahun 2024.

