

**ANALISIS FAKTOR KERUMITAN DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA
TASIKMALAYA
(Studi Pada Mall Pelayanan Publik)**

Mardi Saputra¹, Ari Kusumah Wardani², Sahadi³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : mardi-saputra@student.unigal.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kerumitan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya, khususnya di Mall Pelayanan Publik. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi, teknik analisis data yaitu reduksi data, data display dan penarikan kesimpulan/verification. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kerumitan dalam pelayanan yaitu gangguan koneksi jaringan yang dapat menghambat pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi informasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kota Tasikmalaya.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Faktor Kerumitan, DPMPTSP, Mall Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya memiliki peran strategis dalam memberikan layanan perizinan dan investasi yang efisien dan efektif. Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Tasikmalaya diharapkan dapat menjadi solusi untuk menyederhanakan proses

pelayanan, mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat.

Namun, meskipun MPP dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kerumitan dalam proses pelayanan sering kali menjadi kendala yang signifikan. Kerumitan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yang jika tidak ditangani dengan baik, dapat menghambat tujuan utama dari MPP itu sendiri. Salah satu faktor utama yang

mempengaruhi kerumitan dalam pelayanan adalah gangguan koneksi jaringan. Dalam era digital saat ini, banyak layanan publik yang mengandalkan sistem berbasis teknologi informasi. Ketika koneksi jaringan mengalami gangguan, proses pelayanan menjadi terhambat, dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan harus menunggu lebih lama. Hal ini tidak hanya mengurangi efisiensi pelayanan, tetapi juga dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi informasi juga menjadi faktor yang signifikan dalam menciptakan kerumitan. Meskipun DPMPTSP telah menyediakan berbagai layanan online untuk mempermudah akses, tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai untuk menggunakan teknologi tersebut. Banyak masyarakat yang masih lebih nyaman dengan proses manual, sehingga mereka merasa kesulitan ketika harus beradaptasi dengan sistem yang berbasis teknologi. Ketidapahaman ini dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi, yang pada gilirannya memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

Faktor-faktor lain yang juga berkontribusi terhadap kerumitan dalam pelayanan di DPMPTSP Kota Tasikmalaya meliputi prosedur administrasi yang kompleks dan interaksi yang kurang efektif antara

petugas dan masyarakat. Prosedur yang memerlukan banyak dokumen dan langkah-langkah yang harus dilalui sering kali membuat masyarakat merasa bingung dan tertekan. Selain itu, komunikasi yang tidak jelas antara petugas dan masyarakat dapat menambah kerumitan, karena masyarakat mungkin tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi kerumitan dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kota Tasikmalaya, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis dimensi kerumitan tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat yang menggunakan layanan di Mall Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi, teknik analisis data yaitu reduksi data, data display dan penarikan kesimpulan/verification untuk memahami dan menganalisis faktor kerumitan dalam Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Tasikmalaya Studi Pada Mall Pelayanan Publik.

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mall

Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya, yang merupakan pusat layanan terpadu bagi masyarakat yang ingin mengurus berbagai perizinan dan layanan publik lainnya. MPP dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk menyederhanakan proses dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat.

b. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu:

1) Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan dengan petugas DPMPTSP dan masyarakat yang menggunakan layanan di MPP. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan, tantangan yang dihadapi, serta pandangan mereka mengenai kerumitan dalam proses pelayanan. Pertanyaan wawancara dirancang untuk mendapatkan informasi yang komprehensif dan mendalam, serta memberikan ruang bagi responden untuk berbagi pengalaman pribadi mereka.

2) Observasi Langsung

Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi MPP untuk memahami dinamika interaksi antara petugas dan masyarakat, serta untuk mengamati proses pelayanan yang berlangsung. Observasi ini membantu

peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana kerumitan dalam pelayanan dapat muncul dalam praktik, termasuk dalam hal gangguan koneksi jaringan dan penggunaan teknologi informasi.

3) Studi Dokumentasi

Peneliti juga mengumpulkan data dari dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan prosedur pelayanan di DPMPTSP, seperti panduan layanan, kebijakan, dan laporan tahunan. Dokumen ini memberikan konteks tambahan mengenai struktur dan prosedur yang ada, serta membantu peneliti dalam menganalisis kerumitan yang mungkin timbul dari kebijakan yang diterapkan.

c. Partisipan Penelitian

Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama yaitu:

1) Petugas DPMPTSP

Petugas yang terlibat langsung dalam proses pelayanan di MPP, termasuk mereka yang bertanggung jawab atas administrasi, teknologi informasi, dan interaksi dengan masyarakat.

2) Masyarakat Pengguna Layanan

Individu yang datang ke MPP untuk mengurus berbagai perizinan dan layanan publik.

Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan variasi dalam latar belakang, pengalaman, dan jenis layanan yang diakses.

- d. Analisis Data
Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan transkripsi wawancara dan pengorganisasian data observasi. Selanjutnya, peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, seperti faktor-faktor yang mempengaruhi kerumitan, pengalaman pengguna, dan tantangan dalam pelayanan. Setiap tema dianalisis secara mendalam untuk memahami hubungan antara dimensi kerumitan dan pengalaman masyarakat serta petugas.
- e. Validitas dan Reliabilitas
Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, peneliti melakukan triangulasi data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking dengan meminta umpan balik dari beberapa partisipan mengenai temuan awal untuk memastikan bahwa interpretasi

yang dilakukan sesuai dengan pengalaman mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor kerumitan merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi adopsi inovasi. Dalam konteks ini, kerumitan merujuk pada tingkat kesulitan yang dirasakan oleh individu atau kelompok dalam memahami, menggunakan, dan mengintegrasikan suatu inovasi ke dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi ini sangat penting karena dapat mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi atau menolak inovasi tersebut. Dalam dimensi kerumitan, terdapat dua indikator yaitu indikator tingkat kesulitan pemahaman dan indikator kompleksitas teknis.

1. Indikator Tingkat Kesulitan Pemahaman

Indikator tingkat kesulitan pemahaman merujuk pada sejauh mana individu atau kelompok merasa kesulitan dalam memahami suatu inovasi atau konsep baru. Indikator ini mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi kemampuan pengguna untuk mengerti dan menginternalisasi informasi terkait inovasi. Hasil penelitian ditemukan beberapa faktor kerumitan yang termasuk kedalam indikator tingkat kesulitan pemahaman yaitu :

- a. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Mengenai Teknologi Informasi
Salah satu faktor ini berkontribusi terhadap kerumitan dalam

pelayanan publik di DPMPTSP adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi informasi. Meskipun DPMPTSP telah berupaya untuk menyediakan layanan online yang mempermudah akses, tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai untuk menggunakan teknologi tersebut. Temuan ini diungkapkan oleh banyak responden dalam wawancara, di mana mereka mengakui kesulitan dalam mengakses layanan online.

b. Keterbatasan Keterampilan Digital

Banyak masyarakat, terutama yang berasal dari latar belakang pendidikan rendah atau yang lebih tua, merasa kesulitan dalam menggunakan perangkat teknologi seperti komputer atau smartphone. Ketidakmampuan ini membuat mereka enggan untuk mencoba menggunakan layanan online, sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung ke MPP meskipun harus menghadapi kerumitan dalam proses manual.

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan digital yang perlu diatasi agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah.

c. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi
Penelitian menunjukkan bahwa

DPMPTSP belum secara optimal melakukan sosialisasi mengenai layanan online yang tersedia. Masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai cara menggunakan sistem, prosedur yang harus diikuti, dan manfaat dari layanan online. Tanpa pemahaman yang jelas, masyarakat cenderung merasa bingung dan frustrasi ketika dihadapkan pada teknologi yang mereka anggap rumit. Oleh karena itu, penting bagi DPMPTSP untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif, termasuk penggunaan media sosial, brosur, dan workshop untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas.

d. Persepsi Negatif terhadap Teknologi

Beberapa masyarakat memiliki persepsi negatif terhadap penggunaan teknologi, menganggap bahwa sistem online lebih rumit dan tidak dapat diandalkan dibandingkan dengan proses manual. Hal ini menyebabkan mereka enggan untuk beradaptasi dengan perubahan yang ada, sehingga tetap terjebak dalam cara-cara lama yang lebih memakan waktu dan tenaga. Persepsi ini dapat diperburuk oleh pengalaman buruk yang dialami sebelumnya, seperti kegagalan sistem atau kesulitan dalam mengakses

layanan. Untuk mengatasi masalah ini, DPMPTSP perlu melakukan pendekatan yang lebih humanis, dengan memberikan dukungan dan bimbingan kepada masyarakat dalam menggunakan teknologi.

2. Indikator Kompleksitas Teknis

Indikator kompleksitas teknis merujuk pada sejauh mana suatu inovasi atau sistem dianggap rumit dari segi teknis, yang dapat mempengaruhi kemampuan individu atau kelompok untuk mengadopsi dan menggunakan inovasi tersebut. Hasil penelitian ditemukan beberapa faktor kerumitan yang termasuk kedalam indikator kompleksitas teknis yaitu :

a. Masalah Gangguan Koneksi Jaringan

Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa gangguan koneksi jaringan sering kali menghambat proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik. Dalam era digital, banyak layanan publik yang bergantung pada sistem berbasis teknologi informasi untuk memproses permohonan dan memberikan informasi kepada masyarakat. Namun, selama observasi dan wawancara, banyak petugas dan masyarakat melaporkan bahwa sering terjadi gangguan pada koneksi internet yang digunakan untuk mengakses sistem pelayanan.

b. Penundaan Proses Pelayanan

Ketika koneksi jaringan

terganggu, petugas tidak dapat mengakses sistem untuk memproses permohonan atau memberikan informasi yang diperlukan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan antrian yang lebih panjang dan waktu tunggu yang lebih lama bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan. Penundaan ini tidak hanya mengganggu pengalaman pengguna, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam beberapa kasus, masyarakat yang telah menunggu lama merasa frustrasi dan memilih untuk meninggalkan lokasi tanpa mendapatkan layanan yang diinginkan, yang dapat berakibat pada hilangnya kepercayaan terhadap institusi pelayanan publik.

c. Keterbatasan Akses Informasi
Gangguan jaringan juga menghambat akses masyarakat terhadap informasi yang seharusnya tersedia secara online. Banyak masyarakat yang datang ke MPP untuk mencari informasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan, namun ketika sistem tidak dapat diakses, mereka tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Ketidakpahaman ini dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi, yang pada gilirannya memperburuk persepsi masyarakat terhadap kualitas

pelayanan. Dalam konteks ini, penting untuk menyadari bahwa informasi yang jelas dan mudah diakses adalah kunci untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

d. Ketergantungan Pada Proses Manual

Ketika sistem online tidak dapat diakses, petugas terpaksa kembali menggunakan proses manual untuk melayani masyarakat. Proses manual ini sering kali lebih lambat dan lebih rentan terhadap kesalahan, yang dapat menambah kerumitan dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa gangguan koneksi jaringan tidak hanya berdampak pada efisiensi, tetapi juga pada akurasi dan keandalan pelayanan.

Ketergantungan pada proses manual juga dapat meningkatkan beban kerja petugas, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja mereka dan menyebabkan stres yang lebih tinggi dalam lingkungan kerja.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi informasi dan masalah gangguan koneksi jaringan merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi kerumitan dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Gangguan jaringan menyebabkan penundaan dalam proses

pelayanan, memperpanjang waktu tunggu, dan mengurangi kepuasan masyarakat.

Selain itu, ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses informasi yang seharusnya tersedia secara online menambah tingkat kebingungan dan frustrasi, yang berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Ketergantungan pada proses manual ketika sistem online tidak dapat diakses juga menambah kerumitan dan mengurangi efisiensi pelayanan.

Di sisi lain, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi informasi, terutama di kalangan individu dengan latar belakang pendidikan rendah atau yang lebih tua, menghambat mereka untuk memanfaatkan layanan online yang disediakan. Keterbatasan keterampilan digital, kurangnya sosialisasi, dan persepsi negatif terhadap teknologi menjadi tantangan yang harus diatasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, DPMPTSP perlu fokus pada peningkatan infrastruktur jaringan dan melaksanakan program edukasi yang lebih intensif. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kerumitan dalam pelayanan dapat diminimalisir, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien, efektif, dan memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Z. (2020). Pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik di era

- digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-58.
- Budianto, A., & Sari, R. (2021). Analisis kerumitan proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 123-135.
- Hidayati, N. (2019). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(3), 201-210.
- Kurniawan, D., & Setiawan, A. (2022). Studi kasus: Implementasi Mall Pelayanan Publik di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 67-80.
- Prasetyo, E. (2021). Dampak gangguan jaringan terhadap pelayanan publik di era digital. *Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 9(2), 89-102.
- Rahmawati, L. (2020). Sosialisasi layanan online: Tantangan dan solusi bagi masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 14(1), 34-50.
- Sari, D. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui edukasi teknologi informasi. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 11(3), 150-162.
- Susanto, H. (2019). Kerumitan dalam pelayanan publik: Studi kasus di DPMPTSP. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 75-88.