

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SI GEULIS (SELESAIKAN IZIN DI GERAJ UNTUK LAYANAN IZIN CIAMIS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

<sup>1</sup>Triyanti Putri Lismaya

<sup>2</sup>Novie Indrawati Sagita

<sup>2</sup>Yayan Nuryanto

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan Universitas Padjadjaran

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Padjadjaran

Email korespondensi : [triyanti19001@mail.unpad.ac.id](mailto:triyanti19001@mail.unpad.ac.id)

### *Abstract*

*Public services must be carried out by every government agency in order to provide effective and efficient services. In connection with this, the role of service is very important in a government agency in order to provide satisfaction to customers and fulfill their needs and desires. The development of technology and information has made The Office of Investment and One Stop Service Ciamis Regency continue to innovate in providing services. One form of service innovation at DPMPTSP Ciamis Regency is Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis). This outlet-based licensing service was launched and organized by the One-Stop Investment and Integrated Services Office and the cost of organizing this outlet comes from the Ciamis Regency Regional Budget (APBD). The service was introduced to the public in 2021 and has been running until now. This research uses descriptive qualitative research methods. By using the program effectiveness theory from Sutrisno in Indrayani and Niswah (2017). This study uses indicators of Program Understanding, On Target, On Time, Achieving Goals, and Real Change. The results of this study indicate that the Si Geulis program has not run effectively in 27 sub-districts due to the limited budget for facilities. In addition, the official operational vehicle used for the Si Geulis program is only 1 in serving so that the time for service is limited. Based on the results of the research, it can be concluded that the main strategy carried out so that this program runs effectively is to improve the quality of the implementation of outlet-based licensing services by collaborating with the Sub-district as the organizer of the outlet so as to facilitate services to the community in the area and improve infrastructure in each Sub-district such as compatible devices.*

**Keywords :** DPMPTSP Ciamis Regency, Licensing Services, Public Services, Si Geulis

### **Abstrak**

Pelayanan publik harus dilakukan oleh setiap instansi pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Sehubungan dengan ini, maka peran dari pelayanan sangatlah penting dalam suatu instansi pemerintahan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginannya. Semakin berkembangnya teknologi dan informasi menjadikan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dalam memberikan pelayanan terus berinovasi. Salah satu bentuk inovasi pelayanan di

DPMPTSP Kabupaten Ciamis yaitu Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai untuk Layanan Ciamis). Pelayanan perizinan berbasis gerai ini diluncurkan dan diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan biaya penyelenggaraan Gerai ini berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ciamis (APBD). Pelayanan tersebut mulai dikenalkan pada masyarakat pada tahun 2021 hingga berjalan sampai saat ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan teori efektivitas program dari Sutrisno dalam Indrayani dan Niswah (2017). Penelitian ini menggunakan indikator Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa program Si Geulis belum berjalan efektif di 27 Kecamatan hal ini dikarenakan terbatasnya anggaran untuk sarana . Selain itu, kendaraan operasional dinas yang digunakan untuk program Si Geulis hanya 1 dalam melayani sehingga waktu untuk pelayanan terbatas. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa strategi utama yang dilakukan agar program ini berjalan dengan efektif yaitu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis gerai dengan berkolaborasi bersama pihak Kecamatan selaku penyelenggara gerai sehingga memudahkan pelayanan kepada masyarakat di daerah dan meningkatkan sarana prasarana di tiap Kecamatan seperti perangkat yang kompatibel.

**Kata Kunci :** DPMPTSP Kabupaten Ciamis, Pelayanan Perizinan, Pelayanan Publik, Si Geulis

## PENDAHULUAN

Keberadaan pemerintah daerah dengan konsep otonominya pada dasarnya merupakan salah satu perwujudan untuk mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penerapan otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah agar dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Penyelenggara urusan pemerintahan terkait otonomi daerah tersebut menuntut pemerintah daerah untuk memiliki ide berdasarkan aspirasi masyarakat setempat guna memecahkan suatu masalah demi mencapai kesejahteraan masyarakat.

Dalam mencapai kesejahteraan masyarakat, maka pemerintah daerah dapat melakukan berbagai inovasi yang tercantum pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Untuk merumuskan suatu inovasi, Pemerintahan Daerah mengacu pada

prinsip: a) peningkatan efisiensi; b) perbaikan efektivitas; c) perbaikan kualitas pelayanan; d) tidak ada konflik kepentingan; e) berorientasi pada kepentingan umum; f) dilakukan secara transparan; g) memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan h) dipertanggungjawabkan hasilnya. Seluruh daerah di Indonesia dalam pelaksanaan urusan pemerintahan selalu melakukan inovasi agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lainnya. Lain halnya menurut Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum.

Terkait pelayanan publik, harus didasarkan oleh aturan-aturan yang sudah ditetapkan guna mensejahterakan rakyat. Salah satu jenis pelayanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administratif. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 7 menyatakan bahwa pelayanan administratif meliputi a) tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. b) tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Suatu pelayanan administratif dapat menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti sertifikat kompetensi, status kewarganegaraan, kepemilikan suatu barang atau tempat dan sebagainya.

Pada hakikatnya pelayanan ini merupakan kegiatan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara dan terjaminnya pelayanan dasar dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik umumnya berbentuk barang atau jasa yang mana masyarakat

dapat menggunakan serta merasakan dampak dari pelayanan yang pemerintah berikan. Pelayanan berbentuk barang merupakan suatu pelayanan yang digunakan dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat seperti transportasi umum, jalan tol, halte, dan sebagainya. Sedangkan untuk pelayanan yang berbentuk jasa merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui kinerja birokrasi dari pemerintah untuk masyarakat seperti halnya subsidi, pendidikan, perizinan, asuransi, kesehatan dan sebagainya. Dengan adanya pelayanan publik ini diharapkan masyarakat dan pemerintah melaksanakan hubungan timbal balik untuk kesejahteraan bersama.

Mengenai hubungan timbal balik, pelayanan publik seperti perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat bahwa kebanyakan orang memerlukan dokumen-dokumen untuk mendukung berbagai aktivitasnya. Kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah sangat mempengaruhi minat para investor untuk menanamkan modalnya pada suatu daerah. Di dalam dunia usaha selalu menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah serta tarif yang jelas dikarenakan masih ditemukan pelayanan yang lambat, berbelit, berbayar, dan tidak jelas.

Salah satu pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan perizinan. Dalam hal pelayanan perizinan baik penanaman modal maupun usaha sudah mempunyai regulasi dalam pelaksanaannya yaitu mengegenai pelayanan investasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Pada pasal 26 ayat 2 menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapatkan pelimpahan wewenang dari

instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan tingkat pusat dan daerah. Adanya regulasi tersebut maka masyarakat dapat mengakses pelayanan perizinan dengan mudah melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu di setiap daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang penanaman modal dan unit pelayanan terpadu satu pintu. Semakin berkembangnya teknologi dan informasi menjadikan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dalam memberikan pelayanan terus berinovasi. Salah satu bentuk inovasi pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis yaitu Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai untuk Layanan Ciamis). Pelayanan berbasis gerai ini diluncurkan dan diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan biaya penyelenggaraan Gerai ini berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ciamis. Pelayanan tersebut mulai dikenalkan pada masyarakat pada tahun 2021 hingga berjalan sampai saat ini dengan melibatkan Bupati Ciamis, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kecamatan, dan UMKM. Adanya Si Geulis ini akan memudahkan masyarakat untuk mempunyai legalitas usahanya. DPMPTSP Kabupaten Ciamis ingin melakukan program ini untuk pelayanan berbantuan dan pelayanan bergerak. Pelayanan berbantuan dilakukan secara interaktif antara DPMPTSP dan para pelaku usaha. Sedangkan, pelayanan bergerak dilakukan dengan mendekatkan keterjangkauan pelayanan kepada para pelaku usaha dengan menggunakan sarana

transportasi dan lainnya.<sup>1</sup>

Adapun dari hasil observasi awal peneliti menemukan permasalahan yang belum sesuai dengan kondisi yang diharapkan terlihat dari uraian sebagai berikut:

1. Pelayanan Si Geulis ini belum bisa dilakukan di seluruh kecamatan. Sepanjang tahun 2022, dari 27 Kecamatan Si Geulis sudah dilakukan hanya di 16 Kecamatan.
2. Terbatasnya kendaraan operasional dinas dalam penyelenggaraan Si Geulis hanya 1 untuk melayani 16 Kecamatan. Sehingga pelayanannya masih terhambat.

Dengan ditemukannya kondisi di atas, tentu sangatlah berdampak pada jumlah para pelaku usaha yang belum mempunyai NIB. Berangkat dari adanya permasalahan tersebut bahwa pelaksanaan program Si Geulis masih belum terlaksana dengan baik sebagai sarana pelayanan bantuan dan pelayanan bergerak karena masih ditemukan permasalahan. Maka dari itu, peneliti sangat tertarik untuk mencari tahu seberapa efektif program Si Geulis serta capaian tujuan yang diinginkan.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan perizinan melalui Si Geulis, mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam kegiatan pelayanan perizinan, dan untuk menjelaskan upaya yang harus dilakukan terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam kegiatan pelayanan perizinan melalui Si Geulis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

---

<sup>1</sup><https://dpmptsp.ciamiskab.go.id/news/detail?p=gerai-i-pelayanan-perizinan-ciamis-si-geulis> diakses Pada 21 Oktober 2022 Pukul 14.21 WIB

## METODE

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. Sumber data yang dibutuhkan pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari teks atau perilaku dari narasumber. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen atau sumber lain yang dapat meningkatkan dari data primer. Pada penelitian ini, peneliti berusaha mengumpulkan data dengan cara studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumendasi serta mengumpulkan data dari studi Pustaka. Dalam hal ini, teknik informan yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dimana teknik tersebut merupakan pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan yang dipilih merupakan orang-orang yang mempunyai kapabilitas dan pengetahuan yang luas mengenai objek penelitian. Selain itu, teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis SWOT. Tujuan dari analisis SWOT untuk memaksimalkan faktor-faktor pendukung dan meminimalkan faktor penghambat.

Pada intinya, metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi lapangan dan studi

pustaka. Lalu, teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Serta teknis analisis yang digunakan yaitu teknik analisis SWOT yang terdiri dari *Strength, weakness, opportunity, dan threats*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### a. Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis

Fokus pada penelitian ini adalah proses yang terjadi setelah berjalannya program Si Geulis dalam melihat keefektifitasan pelayanan perizinan. Dalam proses penelitian, penulis mengkaji fenomena yang terjadi di lapangan dengan menggunakan Teori Efektivitas Program yang dikemukakan Sutrisno dalam Indrayani dan Niswah memiliki 5 indikator keberhasilan, sebagai berikut :

#### 1. Pemahaman Program

Indikator pertama yang pemahaman program. Hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa para pelaksana teknis yang terdiri dari DPMPTSP dan pihak Kecamatan sudah memahami dan mengetahui adanya program ini untuk pembuatan izin usaha atau NIB. Akan tetapi di dalam pelaksanaannya ada beberapa masyarakat ketika meminta pelayanan tidak langsung dilayani karena kekurangan dokumen. Adanya kesalahan tersebut menunjukkan sosialisasi dari program Si Geulis ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih adanya masyarakat yang meminta bantuan untuk dibuatkan NIB tetapi tidak mengetahui nama

dari program tersebut yaitu Si Geulis. Hal tersebut menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan dengan menggunakan media social masih belum berjalan efektif, maka diperlukan pula sosialisasi secara fisik seperti adanya banner mengenai program Si Geulis dan penjelasan syarat yang dibutuhkan serta alur pelaksanaan dalam pembuatan NIB khususnya di tiap Kecamatan. Program Si Geulis ini baru berjalan hampir 2 tahun semenjak diluncurkan tahun 2021. Hal lainnya, dengan adanya program ini membuat masyarakat lebih mudah untuk melegalkan usahanya dan tidak perlu jauh ke pusat kota atau Dinas terkait untuk menanyakan perihal perizinan.

## 2. Tepat Sasaran

Indikator kedua untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan melalui Si Geulis yaitu tepat sasaran. Hasil penelitian ini, bahwa indikator tetap sasaran sudah berjalan dengan semestinya. Hal tersebut dibuktikan bahwa program Si Geulis memudahkan masyarakat dalam membantu pembuatan NIB dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Sasaran itupun dapat memberikan dampak baik bagi para pelaksana teknis. Akan tetapi, masyarakat merasa bahwa dalam pembuatan NIB bisa dilakukan secara mandiri dan untuk masyarakat awan akan teknologi harus diadakan pelatihan pembuatan NIB baik secara langsung dari DPMPTSP atau Kecamatan sehingga masyarakat bisa memahami langkah awal pembuatan NIB hingga keluarnya NIB secara fisik.

## 3. Tepat Waktu

Adanya layanan perizinan melalui Si Geulis membuktikan bahwa mengenai ketepatan waktu khususnya untuk masyarakat dari sudut pandang pelaksana teknis sudah dapat dikatakan tepat waktu untuk membuat NIB karena lebih mempermudah masyarakat di daerah atau yang daerah yang tidak ada sinyal dalam pembuatan izin berusaha. Selain itu, pelayanan perizinan berbasis gerai pun sudah dilakukan di waktu yang tepat. Karena mengingat wilayah di Kabupaten Ciamis sangatlah luas dan belum semua masyarakat mengerti dalam pembuatan NIB secara mandiri. Maka, adanya program jemput bola atau Si Geulis lebih memudahkan dalam melegalkan usaha masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator tepat waktu, penggunaan waktu yang dilakukan dengan adanya program Si Geulis sudah berjalan dengan waktu yang tepat. Aspek tersebut memberikan dampak baik kepada para pelaksana teknis dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Akan tetapi, dikarenakan tidak ada SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk program layanan Si Geulis maka pelayanan publik untuk izin berusaha menjadi tidak tepat waktu karena tidak ada pedoman untuk menyelesaikan berapa lama untuk menyelesaikan dan dalam SOP terdapat baku mutu waktu Dalam administrasi pemerintahan, SOP mempunyai peranan penting guna untuk memberikan konsistensi dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan,

memperjelas, waktu, input proses, output, outcome dan impact pada masyarakat.

#### 4. Tercapainya Tujuan

Hasil dari indikator tercapainya tujuan, tujuan yang dituangkan di dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Gerai Pelayanan Perizinan Ciamis bahwa program Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkaun, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sudah berjalan efektif. Dengan berjalannya program tersebut maka memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya di Wilayah Kabupaten Ciamis. Selain itu, program Si Geulis sudah memberikan hasil yang baik. Tercapainya sebuah tujuan dalam program Si Geulis pun masih ditemukan hambatan. Terutama pada SDM di beberapa Kecamatan, anggaran yang terbatas sehingga sarana penunjang masih belum optimal baik kendaraan operasional dinas atau pepeling dan di Kecamatan. Selain itu, pada kenyataannya masih ada UMKM yang belum mempunyai NIB atau Nomor Induk Berusaha. Hal tersebut disebabkan adanya *trust issue* dari masyarakat karena apabila mempunyai NIB akan terkena pajak. Pemerintah Daerah sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi adanya *trust issue* tersebut pihak Dinas belum bisa mencapai target capaian NIB.

#### 5. Perubahan Nyata

Hasil dari indikator perubahan

nyata dengan adanya sistem pelayanan perizinan berbasis gerai ini memberikan dampak untuk pelaksana teknis dan masyarakat. Dengan adanya program ini dampak yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis kepada masyarakat sudah dirasa cukup baik. Akan tetapi masih ada dampak yang dirasakan oleh DPMPTSP yang mana belum semua UMKM mempunyai NIB atau Nomor Induk Berusaha sehingga target capaian NIB belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dikarenakan adanya *trust issue* dari masyarakat karena takut terkena pajak. Maka dari itu, indikator perubahan nyata dirasa belum optimal.

#### b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis

##### 1. Kekuatan (*Strenghts*)

Kekuatan atau *strength* yaitu kelebihan yang berasal dari internal. Dimana pihak internal ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dan Kecamatan. Program layanan ini sudah mempunyai dasar hukum yakni Peraturan Bupati Ciamis Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Gerai Pelayanan Perizinan Ciamis. Penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis gerai melalui Si Geulis bertujuan untuk memudahkan masyarakat. Hal tersebut tercantum pada Perbup

Ciamis Nomor 37 Tahun 2021 bahwa tujuan dari program tersebut memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkaun, keamanan, dan kenyamanan.. Selain itu, pihak penyelenggara gerai Si Geulis terdiri dari DPMPTSP Kabupaten Ciamis dan Kecamatan dengan adanya pelaksana teknis tersebut maka pelayanan kepada masyarakat bisa lebih terjangkau dan mempercepat izin usaha bagi masyarakat di daerah.

## 2. Kelemahan (*Weakness*)

Berbagai kekuatan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis terdapat pula kelemahan atau *weakness* yang dapat menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Kelemahan dalam penyelenggaraan perizinan melalui Si Geulis ini yaitu masih kurangnya SDM di tiap Kecamatan untuk pelayanan perizinan, sosialisasi dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis belum tersampaikan secara merata kepada masyarakat mengenai program Si Geulis dan pentingnya pembuatan NIB (Nomor Induk Berusaha) yang mengakibatkan masih adanya UMKM yang belum mempunyai NIB dikarenakan *trust issue* apabila membuat NIB akan terkena pajak. Selain itu, kendaraan operasional dinas hanya terdapat 1 sehingga pelayanan keliling ke Kecamatan dan melayani masyarakat di daerah masih terbatas penyebab dari adanya kendaraan operasional Dinas yang

mempunyai 1 dikarenakan anggaran yang masih terbatas. Kendaraan operasional dinas ada pada tahun 2022, dimana satu tahun setelah program ini berjalan baru diadakan kendaraan operasional dinas khusus untuk Si Geulis.

## 3. Peluang (*Opportunity*)

Selain dari sisi internal, terdapat faktor yang berasal dari eksternal yaitu peluang. Peluang merupakan hal yang akan memperkuat kekuatan, peluang dari pelayanan perizinan berbasis gerai ini adalah dengan adanya dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis terhadap pelaksanaan gerai pelayanan perizinan. Hal tersebut, ketika penyelenggaraan gerai pelayanan perizinan dimulai, pemerintah akan memberikan dukungan seperti dari segi anggaran yang berasal dari APBD. Selain itu, saat melaksanakan program tersebut pun lebih legal dikarenakan sudah mempunyai dasar hukum yang jelas sehingga tidak akan terjadi tumpang tindih kewenangan. Adanya program Si Geulis pula membuat UMKM di daerah mempunyai NIB sehingga hasil yang ditargetkan oleh pelaksana tercapai meningkat.

## 4. Ancaman (*Threats*)

Selain peluang, terdapat juga ancaman yang dapat menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan perizinan melalui Si Geulis yaitu pemahaman masyarakat akan pentingnya membuat izin berusaha atau NIB yang mana masyarakat selalu menganggap apabila membuat NIB akan terkena pajak hal

tersebut kurangnya sosialisasi dari Pemerintah akan pentingnya NIB sebagai tanda bukti registrasi UMKM dan melegalkan usahanya. Selain itu, masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pemerintahan enggan membuat NIB karena dirasa jauh dan menghabiskan waktu yang cukup lama selama diperjalanan. Sehingga, hal tersebut berdampak pada capaian NIB yang masih kurang atau belum sesuai dengan target.

**c. Upaya yang perlu dilakukan dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Melalui Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis**

Upaya-upaya alternatif yang dapat dijadikan pertimbangan terkait pemecahan suatu masalah pada pelaksanaan kegiatan dengan melihat dengan melihat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada dengan menciptakan strategi kekuatan untuk memanfaatkan peluang, menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman, meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang dan meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman. Berikut ini kesimpulan mengenai upaya dari analisis SWOT:

1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis gerai agar dapat berjalan secara maksimal dengan adanya landasan hukum dan kolaborasi dengan pihak Kecamatan sehingga memudahkan pelayanan kepada masyarakat di daerah;

2. Mengoptimalkan kendaraan operasional Dinas dengan menambah 1 unit yang anggarannya berasal dari APBD Kabupaten Ciamis dan pihak Dinas memberikan inventarisasi sarana yang menunjang untuk pembuatan NIB di Kecamatan.
3. Memberikan arahan secara langsung dari pihak Dinas terkait perizinan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui program layanan dan pentingnya NIB untuk izin berusaha sebagai tanda registrasi UMKM.
4. Memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat terkait program pelayanan berbasis gerai atau Si Geulis dan NIB. Selain itu, memaksimalkan waktu saat pelayanan keliling agar masyarakat bisa merasakan dan mengetahui adanya program tersebut

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan melalui Si Geulis Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sebagai berikut:

1. Indikator-indikator yang telah ditentukan sudah berjalan dengan efektif, di bawah ini uraian dari indikator:
  - a. Indikator pemahaman program menunjukkan bahwa para pelaksana teknis yang terdiri dari DPMPSTP dan pihak Kecamatan sudah memahami dan mengetahui adanya program ini untuk pembuatan izin usaha atau NIB. Akan tetapi di dalam

- pelaksanaanya ada beberapa masyarakat ketika meminta pelayanan tidak langsung dilayani karena kekurangan dokumen.
- b. Indikator tepat sasaran menunjukkan bahwa sudah berjalan dengan semestinya. Hal tersebut dibuktikan bahwa program Si Geulis memudahkan masyarakat dalam membantu pembuatan NIB dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.
  - c. Indikator tepat waktu menunjukkan bahwa dalam penggunaan waktu yang dilakukan dengan adanya program Si Geulis sudah berjalan dengan waktu yang tepat. Aspek tersebut memberikan dampak baik kepada para pelaksana teknis dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.
  - d. Indikator tercapainya tujuan yang dituangkan di dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Gerai Pelayanan Perizinan Ciamis bahwa program Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkaun, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sudah berjalan efektif. Dengan berjalannya program tersebut maka memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya di Wilayah Kabupaten Ciamis. Selain itu, program Si Geulis sudah memberikan hasil yang baik.
  - e. Indikator perubahan nyata dengan adanya sistem pelayanan perizinan berbasis gerai ini memberikan dampak untuk pelaksana teknis dan masyarakat. Dengan adanya program ini dampak yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis kepada masyarakat sudah dirasa cukup baik.
2. Pemaparan mengenai analisis SWOT (*strength, weakness, opportunity, threats*) dinilai masih seimbang antar faktor pendukung dan faktor penghambat sehingga para pelaksana teknis yang terdiri dari DPMPTSP Kabupaten Ciamis dan Kecamatan di Kabupaten masih bisa merumuskan beberapa kebijakan supaya pelayanan perizinan melalui Si Geulis bisa berjalan efektif.
  3. Upaya alternatif yang disebutkan ialah strategi yang didasari dari analisis SWOT yang mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terdapat pada kegiatan pelayanan perizinan berbasis gerai pada DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Strategi utama yang dilakukan agar program ini berjalan dengan efektif yaitu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis gerai dengan berkolaborasi Bersama pihak Kecamatan selaku penyelenggara gerai sehingga

memudahkan pelayanan kepada masyarakat di daerah dan meningkatkan sarana prasarana di tiap Kecamatan seperti perangkat yang kompatibel

## REFERENCES

### BUKU

- Bambang, I. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*.
- Nur'aini, F. (2020). *Teknik Analisis SWOT Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*.

### JURNAL

- Indrayani, N. (2017). *Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (Pade) Di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan*. 5.
- Savinatunazah, V. (2019). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. 6.

### PERATURAN

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014

- tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Gerai Pelayanan Perizinan Ciamis

### SKRIPSI

- Afif, P. (2020). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat*.
- Hidayati, U. (2018). *Penerapan Analisis Swot Sebagai Strategi Pengembangan Usaha Dalam Persepektif Ekonomi Islam (Studi pada Desa Jatirenggo Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu)*.
- Laili, F. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalau Si Geulis Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*.
- Prasojo, H. (2022). *Analisis Faktor Yang Memengaruhi Minat Beli Konsumen Usaha Kecil Menengah Keatas (Ukm) Sweet Dimsum Mojokerto*.
- Roqi, M. (2021). *Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan*

*Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 (Studi Pada Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perdagangan (Siup) CV).*

Shelmi, A. (2022). *Efektivitas Program Bike Sharing (Boseh) Sebagai Moda Transportasi di Kota Bandung Tahun 2021.*

## **ACKNOWLEDGMENT**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, 16 Kecamatan di Kabupaten Ciamis, DKUKMP Kabupaten Ciamis, dan seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga memberikan informasi dan membantu penulis untuk melakukan penelitian terkait efektivitas pelayanan perizinan melalui Si Geulis (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis

