

PERBANDINGAN ADMINISTRASI PUBLIK PELAYANAN PUBLIK MANUAL DAN DIGITAL DI DINAS PENANAMAN MODAL TERPADU SATU PINTU KOTA BANJAR

Ari Kusumah Wardani^{*1}, Muhammad Alvin², Rismayanti³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3,4,5}

*Email corresponding: ari.kusumah@unigal.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi sistem pelayanan publik dari pola manual menuju sistem digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar sebagai instansi penyelenggara pelayanan perizinan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan sistem pelayanan manual dan sistem pelayanan digital di DPMPTSP Kota Banjar ditinjau dari aspek efektivitas, efisiensi, kemudahan akses, transparansi, serta kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital memiliki keunggulan dibandingkan sistem manual, terutama dalam mempercepat proses pelayanan, mengurangi tatap muka langsung, meningkatkan akurasi data, serta memperluas akses pelayanan bagi masyarakat. Namun demikian, sistem manual masih memiliki peran tertentu, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital dan akses teknologi. Oleh karena itu, diperlukan strategi integrasi dan pendampingan dalam penerapan sistem pelayanan digital agar transformasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Banjar dapat berjalan secara inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Perbandingan Pelayanan Sistem Manual Dan Digital, Administrasi Publik

ABSTRACT

The development of information technology is driving the transformation of public service systems from manual to digital systems to improve the quality of public services. The Banjar City Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP), as the agency that administers licensing services, is required to adapt to these changes. This study aims to compare the manual and digital service systems at the DPMPTSP in Banjar City in terms of effectiveness, efficiency, ease of access, transparency, and public satisfaction. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the digital service system

has advantages over the manual system, particularly in accelerating the service process, reducing direct face-to-face interactions, increasing data accuracy, and expanding public access to services. However, the manual system still has a specific role, especially for communities with limited digital literacy and technological access. Therefore, an integration strategy and assistance are needed in the implementation of the digital service system so that the transformation of public services at the DPMPTSP in Banjar City can be inclusive, effective, and sustainable.

Keywords : *Public Services, Comparison Of Manual And Digital System Services, Public Administration*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan pelayanan publik berbasis digital sebagai pengganti atau pelengkap sistem pelayanan manual yang selama ini digunakan. Pelayanan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat karena dapat diakses secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Sistem ini dinilai mampu mempercepat proses pelayanan, menghemat waktu, serta meningkatkan transparansi. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan akses internet, kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta masalah keamanan data.

Sementara itu, sistem pelayanan manual masih banyak digunakan di berbagai instansi pemerintah. Pelayanan ini memungkinkan adanya interaksi langsung antara petugas dan masyarakat

sehingga lebih mudah dalam menyampaikan informasi. Namun, sistem manual sering dianggap kurang efektif karena prosesnya lebih lama, membutuhkan banyak tahapan, dan berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam pelayanan.

Transformasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Banjar menunjukkan adanya pergeseran dari sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan digital sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Kedua sistem tersebut memiliki karakteristik, kelebihan, dan keterbatasan yang berbeda, sehingga perlu dilakukan perbandingan untuk menilai efektivitas pelaksanaannya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka melainkan data yang melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumen pribadi. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Sugiyono 2020:7)

metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk katakata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Salawu yang telah menerapkan sistem antrian online dan pelayanan offline.

Dengan menggunakan teori Servqual menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara etimologis, pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Negara, 2003). Sejalan dengan Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik" (Indonesia, 2009).

Pelayanan publik merupakan salah satu dari output kebijakan, yang dampaknya diharapkan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dampak yang dimaksud adalah terpenuhinya kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara memuaskan.

Pelayanan manual merupakan bentuk pelayanan publik yang dilakukan secara langsung melalui tatap muka antara petugas dan masyarakat. Menurut Sinambela (2014), pelayanan publik manual menekankan pada interaksi personal, kepatuhan terhadap prosedur administrasi, serta penggunaan dokumen fisik. Model pelayanan ini menuntut kehadiran masyarakat di kantor pelayanan dan sangat bergantung pada kompetensi serta sikap aparatur.

Sementara itu, pelayanan digital merupakan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, seperti website, aplikasi, dan sistem daring. Menurut Indrajit (2016) dalam konsep e-government, pelayanan digital bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Pelayanan digital mengurangi kontak langsung dan memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja.

Perbedaan utama kedua jenis pelayanan ini terletak pada media penyampaian layanan.

Pelayanan manual berfokus pada proses administratif konvensional, sedangkan pelayanan digital berfokus pada pemanfaatan sistem teknologi untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan.

Perbandingan Alat Ukur Pelayanan Manual dan Digital Pengukuran kualitas pelayanan manual umumnya menggunakan konsep kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman. Alat ukur ini menilai kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Indikator yang diukur antara lain kenyamanan ruang pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, kecepatan petugas dalam merespons, kemampuan serta sikap pegawai, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebaliknya, pelayanan digital diukur menggunakan konsep kualitas layanan elektronik (eservice quality) dan kualitas e-government. Alat ukur pelayanan digital lebih menekankan pada kemudahan penggunaan sistem, ketersediaan dan stabilitas sistem, keamanan data pribadi, kecepatan respon sistem atau admin, serta kemudahan akses layanan.

Dengan demikian, alat ukur pelayanan manual cenderung menilai aspek manusia dan proses langsung, sedangkan pelayanan digital menilai kombinasi antara sistem teknologi dan kualitas dukungan pelayanan.

1. Pelayanan Perizinan dengan Sistem Manual

Pelayanan perizinan dengan sistem manual merupakan bentuk pelayanan konvensional yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk mengurus perizinan. Proses pelayanan dilakukan secara tatap muka mulai dari pengambilan formulir, pengisian berkas, verifikasi dokumen, hingga penerbitan izin.

Dalam praktiknya, sistem manual memiliki beberapa karakteristik utama, antara lain:

- a) Proses pelayanan sangat bergantung pada kehadiran fisik pemohon dan petugas
- b) Alur pelayanan cenderung panjang dan berbelit-belit
- c) Pengolahan data masih dilakukan secara administratif dan dokumentasi fisik
- d) Waktu penyelesaian izin relatif lebih lama karena keterbatasan sumber daya manusia dan prosedur yang berbelit-belit.

Dari sisi masyarakat, sistem manual sering kali menimbulkan berbagai kendala seperti antrian panjang, biaya tidak langsung (transportasi dan waktu), serta keterbatasan akses informasi mengenai status permohonan izin. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2. Pelayanan Perizinan dengan Sistem Digital

Pelayanan perizinan berbasis digital di DPMPTSP Kota Banjar

dikembangkan sebagai respons terhadap tuntutan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi melalui aplikasi atau platform online yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan izin secara daring.

Karakteristik utama pelayanan sistem digital antara lain:

- a) Proses pengajuan izin dapat dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor
- b) Alur pelayanan lebih sederhana dan terintegrasi
- c) Data dan dokumen dikelola secara elektronik
- d) Masyarakat dapat memantau status perizinan secara real time.

Penerapan sistem digital memberikan berbagai manfaat, seperti percepatan waktu pelayanan, pengurangan biaya administrasi, peningkatan transparansi, serta meminimalisasi kontak langsung yang berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi. Namun demikian, sistem digital juga menghadapi tantangan, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kendala jaringan internet, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur.

3. Perbandingan Sistem Manual dan Sistem Digital

Secara umum, perbandingan antara pelayanan sistem manual dan sistem

digital di DPMPTSP Kota Banjar dapat dilihat dari beberapa aspek berikut :

Aspek perbandingan	
sistem manual	sistem digital
proses pelayanan dan tatap muka	proses pelayanan berjenjang terintegrasi dan berbasis online
waktu pelayanan relatif lama	waktu pelayanan lebih cepat dan efisien
akses masyarakat terbatas pada jam kerja	akses masyarakat fleksibel, dapat di akses kapan saja
transparansi rendah	transparansi tinggi
biaya tidak langsung relatif tinggi	biaya tidak langsung lebih rendah
ketergantungan sdm tinggi	ketergantungan sdm lebih terkontrol oleh sistem

Dari tabel tersebut terlihat bahwa sistem digital memiliki keunggulan dibandingkan sistem manual, terutama dalam hal efisiensi waktu, transparansi, dan kemudahan akses. Namun, sistem manual masih memiliki peran sebagai alternatif pelayanan bagi masyarakat yang belum sepenuhnya mampu memanfaatkan teknologi digital.

4. Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan

Peralihan dari sistem manual ke sistem digital di DPMPTSP Kota Banjar menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan perizinan. Sistem digital mampu mendukung pencapaian tujuan

organisasi, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat akuntabilitas pelayanan publik. Meski demikian, optimalisasi pelayanan digital tetap memerlukan dukungan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi aparatur, serta sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat.

Baik pelayanan manual maupun pelayanan digital umumnya menggunakan skala Likert sebagai teknik skoring. Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Dalam pelayanan manual, skoring diberikan berdasarkan pengalaman masyarakat terhadap sikap dan kinerja petugas, seperti keramahan pegawai, ketepatan waktu pelayanan, dan kejelasan prosedur. Skor yang tinggi menunjukkan kualitas pelayanan manual yang baik.

Pada pelayanan digital, skoring diberikan berdasarkan pengalaman masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, dan keamanan data. Skor yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan digital dinilai efektif, efisien, dan memuaskan.

KESIMPULAN

Digitalisasi pelayanan publik memberi manfaat besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, sistem digital lebih efisien dan transparan, namun sistem manual tetap

memiliki peran di wilayah dengan keterbatasan sarana teknologi. transmisi dari manual ke digital penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dinas penanaman modal dan pelayanan modal terpadu satu pintu.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep E-Government*.
- Negara, M. P. A. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Parasuraman, A. (n.d.). *Konsep Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)*.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.
- Suli, W. (2025). *Perancangan sistem informasi pelayanan administrasi surat pada kantor bala desa Pagar (SI-PAKAR) (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG)*.