

EFISIENSI BIROKRASI LAYANAN KONSUMEN: IMPLEMENTASI PROGRAM *ONLINE SERVICE*

Iin Wijayanti¹, Ajeng Pipit Fitriani² dan Diana Pramudya Wardhani³

Universitas muhammadiyah Ponorogo

Email: diana_pramudyawardhani@umpo.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin maju menjadi kesempatan bagi organisasi untuk menerapkan efisiensi pelayanan birokrasi. Pelayanan yang didukung dengan kemajuan teknologi diharapkan dapat mempermudah kinerja organisasi sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen semakin cepat dan tepat. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang selama ini dinilai sangat panjang karena terikat aturan birokrasi yang bertingkat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan program online service yang telah dilaksanakan dapat memangkas birokrasi. Pengurusan perizinan tidak perlu datang ke kantor tetapi dengan menggunakan aplikasi yang dapat dilaksanakan dimanapun pemohon berada. Hal yang menjadi perhatian adalah banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi online dan akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung sehingga masih banyak masyarakat yang mengurus perizinan melalui offline.

Kata kunci: *Efisiensi Birokrasi, Online Service, Organisasi*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin maju, membuat kebutuhan hidup manusia dapat dicukupi dan dilayani melalui layanan langsung, tanpa harus membutuhkan orangnya datang ke penjualnya. Berkenaan dengan hal tersebut, maka bentuk-bentuk layanan yang dijalankan secara cepat dan tidak membutuhkan proses yang begitu menguras energi banyak selanjutnya apa yang dibutuhkan dapat terpenuhi dengan baik dan lancar.

Berkenaan dengan adanya kemajuan teknologi sekarang ini semua masyarakat yang mempunyai jenis usaha atau sebagai pengusaha rata-rata mempunyai kemampuan mengoperasikan teknologi yang maju dan kemudian dapat dipergunakan untuk melakukan berbagai komunikasi dan hubungan dengan berbagai pihak yang mempunyai kepentingan dengan usahanya. Dengan demikian keberadaan teknologi sangat banyak manfaatnya dan sekaligus dapat membantu memperlancar usaha yang dijalkannya.

Kemajuan teknologi dan modernisasi menjadikan semua serba cepat dan segala urusan dapat dilakukan dengan menggunakan kemajuan teknologi tersebut. Hal itu termasuk dalam melakukan proses perijinan di pemerintahan Kabupaten saat sekarang ini, sebenarnya dapat menggunakan secara online. Pemakaian teknologi tersebut mempercepat proses pengurusan di berbagai layanan publik tersebut. Segala kebutuhan dalam proses layanan dan segala keperluan administrasi termasuk pemberkasan juga dapat dilakukan dengan cara online tersebut.

Program pelayanan perijinan online tersebut adalah suatu bentuk terobosan yang lebih efektif dan efisien berkenaan dengan semakin banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan perijinan di layanan publik Kabupaten tersebut. Hal semacam ini akan memberikan ruang yang lebih luas terhadap segala upaya masyarakat untuk membuka dan program pelayanan perijinan online tersebut adalah suatu bentuk terobosan yang lebih efektif dan efisien berkenaan

dengan semakin banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan perijinan di layanan publik Kabupaten tersebut. Hal semacam ini akan memberikan ruang yang lebih luas terhadap segala upaya masyarakat untuk membuka dan menjalankan usahanya. Kemudahan yang diberikan dalam melakukan layanan publik terutama dalam hal pengurusan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo akan membuat masyarakat merasa terbantu dan kesempatan untuk mengembangkan usahanya agar lebih maju dan lebih baik lagi (Bilyastuti, 2019).

Layanan publik dengan cara online ini sebagai cara yang sangat baik terutama dalam mengurangi atau memangkas birokrasi yang terjadi. Pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan (Sinambela, 2011). Bentuk birokrasi yang dilaksanakan terkadang dapat menghambat keinginan masyarakat untuk mengembangkan usahanya. Birokrasi dapat pula menjadikan layanan publik disalah gunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dan bisa mengarah pada upaya menguntungkan dirinya sendiri. Oleh karena itu langkah *online service* mulai Luruskan niat, miliki mindset layanan yang benar, Putuskan apa yang mau Anda sampaikan kemasyarakat, buat website bentuk layanan maupun layananonline, promosikan cara layanan online yang aman dannyaman.di layanan publik dapat dijadikan suatu pondasi dalam memajukan perekonomian masyarakat, agar pembangunan nasional dapat mencapai suatu kehidupan mensejahterakan masyarakatnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dibentuk berdasarkan Perda Ponorogo No. 70 Tahun 2016 yang mempunyai tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintah daerah di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan. Sehingga DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dapat memberi fungsi

pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu kepada masyarakat. Lokasi DPMPTSP strategis, terletak di Jalan Aloon-aloon Utara Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Ponorogo. Mudah dijangkau dengan moda transportasi umum maupun pribadi. Pelayanan perizinan dan non perizinan diberikan pada hari kerja Senin s/d Jum'at. Jam Operasional pelayanan Senin s/d Kamis jam 08.00-14.00 sedangkan Hari Jum'at pelayanan diberikan mulai jam 08.00-10.30. Pelayanan perizinan tidak dipungut biaya (gratis), kecuali yang berretribusi. Ada 2 (dua) produk pelayanan perizinan yang diberikan yaitu Pendampingan penerbitan perizinan dan Penerbitan perizinan dan berusaha dengan aplikasi Sistem Informasi Perijinan Terpadu (SIJITU) dan SIMBG untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah menganalisis efisiensi birokrasi layanan konsumen sebagai implementasi program *Online Service*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan (Narbuko dan Achmadi, 2009: 46). Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu (Creswell, 2010: 29). Lokasi penelitian adalah Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo, subyek penelitian adalah birokrat-birokrat Dinas PMPTSP serta masyarakat kota Ponorogo yang pernah menggunakan layanan *online service*, sedangkan obyek penelitian adalah pelayanan publik menggunakan *online service* yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo.

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data primer dan data sekunder. Pemilihan informan menjadi pertimbangan utama bagi peneliti ketika menggunakan penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan teknik sampling dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria yang telah

ditentukan oleh peneliti yaitu informandari birokrat berdasarkan jabatan, pengalaman dan pemahaman atas obyek yang akan diteliti serta informan dari masyarakat kota Ponorogo yang telah menggunakan layanan *online service* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (*in depth interview*) pada informan untuk mengetahui inovasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yaitu berupa layanan *online service* kepada masyarakat. Wawancara mendalam juga dilakukan kepada masyarakat selaku pengguna layanan *online service*. Hasil wawancara direkam menggunakan handphone dan peneliti juga melakukan pencatatan secara langsung. Dalam penelitian ini digunakan wawancara untuk mengetahui maksud tertentu pada sebuah objek (Moleong, 2007: 86).

Langkah pertama dalam pengolahan data dilakukan dengan cara pemeriksaan data (*editing*) yaitu pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi (Arikunto, 2013). Berikut langkah dalam melakukan analisis data:

- a. ReduksiData
- b. Triangulasi
- c. PenarikanKesimpulan

Peneliti melakukan sinkronisasi data dengan teori. Data yang diperoleh peneliti diverifikasi dengan data yang lain sehingga ditemukan kesepahaman tentang objek yang diteliti. Agar data penelitian akurat maka peneliti melakukan pengujian data silang. Langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan akhir akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, dan kecakapan peneliti.

Hasil dan Pembahasan

a. Implementasi Program *Online Service*

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: Pelayanan Kebutuhan Dasar dan Pelayanan Umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi; kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum meliputi; Pelayanan Administratif (pembuatan KTP, pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan Akta Kematian, Sertifikat Tanah, BPKB, STNK, IMB, Paspor), Pelayanan Barang (misalnya penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon, penyediaan air bersih), dan Pelayanan Jasa, misalnya penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pendidikan tinggi dan menengah, jasa pos, persampahan dan lain-lain (Mahmudi, 2010: 224-228).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo atau yang dulu bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor: 70 Tahun 2016 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan wajib non pelayanan dasar di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan. Bapak Agus selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyampaikan bahwa:

“Dengan sistem online ini, maka pemohon ijin dan yang dimohon, akan berkurang dalam hal pertemuan. Otomatis kemungkinan terjadinya pungli akan berkurang. Dengan sistem online ini pula, pelayanan akan makin mudah. Hanya dengan HP atau Komputer Online, tidak perlu wira wiri ke kantor yang tentunya akan makan biaya”.

Program *online service* pada layanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Ponorogo mulai dibuka sejak 17 Februari 2017. Pelaksanaan sistem perijinan *online* yang dilakukan Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogoinibisadikatakansebagai perwujudan dari *E-Government* yang telah dicanangkan oleh pemerintah yang menuntut tiap daerah untuk lebih transparan dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanannya. Ibu Liliek Chunarwati selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menyampaikan:

“Dengan sistem baru ini, maka mengurus ijin bisa dilakukan secara online dari rumah atau mana saja. Dan untuk mengurus ijin online ini, syarat serta tata cara bisa dilihat langsung dengan membuka website: perijinanponorogo.com”

Menurut Rohman (2010) ada berbagai inovasi pelayanan publik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik diantaranya yaitu: Menggunakan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan (*Total Quality Management/TQM*), Kemitraan Pemerintah dan Swasta, *Citizen's Charter*, dan *E-Government (E-Gov)*.

b. Kelebihan Program *Online Service* Yang Diterapkan

E-Government merupakan penggunaan teknologi elektronik dengan menggunakan jaringan internet berbasis web sebagai upaya untuk lebih meningkatkan dan memudahkan akses dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah kepada warga masyarakat, rekanan bisnis serta entitas atau lembaga pemerintah yang lain. Menurut Saleh (2012:60) penggunaan *E-Government* sudah dianggap sebagai representasi dari kemampuan organisasi pemerintah di dalam meningkatkan proses penyerahan pelayanan publik di segala bidang, oleh sebab itu sangatlah beralasan apabila penerapan *E-Government* lebih dianggap sebagai proses otomatisasi yang harus dilakukan oleh organisasi pemerintah

dalam memberikan jasa pelayanan kepada publik secara lebih efisien, efektif, dan transparan serta tepat sasaran. Selain itu salah satu keuntungan *E-Government* seperti yang dikatakan Said (2018) adalah meningkatkan hubungan atau relasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat, adanya keterbukaan yang menghilangkan perasaan saling curiga dan kekesalan atau perasaan tidak senang dari semua pihak. Ibu Setya Antari selaku Kepala Bidang Pelayanan menyampaikan bahwa:

“Memangkas birokrasi dan menggantinya dengan sistem online merupakan tujuan utama dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menggunakan online service, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih cepat dan lebih baik. Pelayanan perizinan kota Ponorogo juga relatif lebih murah dan mudah sehingga meningkatkan animo masyarakat dalam mengurus perizinan yang tidak lagi repot dengan birokrasi”.

Masih banyaknya masyarakat yang memilih mengurus perijinan secara offline karena beberapa hal, antara lain yaitu: *Pertama*, ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perijinan *online*, data dilapangan menunjukkan bahwa masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya sistem perizinan *online* artinya sosialisasi perijinan *online* tersebut belum menyentuh setiap lapisan masyarakat, karena salah satu kunci sukses pengembangan *e-government* seperti yang dikemukakan Nugraha (2018:39) adalah mensosialisasikan konsep *e-government* secara konsisten, merata dan menyeluruh. *Kedua*, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *online* tersebut, hal itu bisa terjadi karena pengaruh tingkat pendidikan masyarakat atau kurangnya *e-literacy* (melek teknologi elektronik/internet) masyarakat. Untuk masuk ke dalam situs aplikasi SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pengguna harus registrasi dulu dengan memasukkan alamat *email* dan *password*,

sedangkan tidak semua orang memiliki alamat *email*. Ketiga, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit).

Ibu Dyah Rateh Lestari selaku Kepala Seksi Pemrosesan dan Penerbitan menyampaikan bahwa:

“Sistem online service ini dapat memudahkan semua pihak, baik itu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dan juga masyarakat. Masyarakat tidak perlu lagi beranggapan bahwa mengurus perizinan itu lama karena birokrasi yang berbelit, karena sistem online dapat diakses langsung dimanapun masyarakat berada. Bagi Pihak Dinas, sistem online juga menjadi kemudahan karena proses pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih sederhana dan mudah”.

Keinginan dan niat baik pemerintah daerah kedepan itu tidak mesti mendapatkan respon yang baik dari beberapa pihak terkait termasuk dari pemerintah pusat dan sebagainya. Seperti yang dijelaskan oleh Kumorotomo (2009:7-8) persoalan yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* di tingkat pusat maupun di tingkat daerah saling kait-mengait antara masalah infrastruktur (ketimpangan digital, infrastruktur tidak menunjang, kurangnya sistem layanan), kepemimpinan (konflik pusat vs daerah, peraturan, alokasi anggaran, pembakuan sistem yang tidak jelas) dan budaya masyarakat kita (resistensi dan penolakan terhadap *e-government*, kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap *e-government*, tidak mau berbagi informasi dan data).

c. Implementasi Program Online Service Dapat Memangkas Layanan Birokrasi

Program *online service* pada layanan publik menjadi salah satu program yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelayanan perizinan. Ibu Wikranti selaku

Kepala Bidang Data, Informasi, dan Pengendalian menyampaikan bahwa:

“Keberadaan online service ini menjadi pendukung program pemerintah untuk dapat mewujudkan birokrasi yang bersih “good government”. Pun pula pelayanan kepada masyarakat juga akan semakin baik, dengan penggunaan online service dapat memangkas birokrasi dalam pelayanan perizinan. Adaptasi untuk perubahan ini tentu akan meningkatkan kinerja pemerintah dalam pelayanan publik, dan berpeluang mengubah paradigma pelayanan publik yang tadinya lambat menjadi prima. Tentu saja tujuannya untuk mempercepat pekerjaan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat”.

Hambatan atau kendala dalam menghadapi suatu perubahan bisa terjadi karena terkait dengan kebiasaan atau budaya instansi penyedia jasa layanan maupun masyarakat pengguna layanan sebelumnya. Seperti yang dijelaskan oleh Kumorotomo (2009: 7-8) persoalan yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* di tingkat pusat maupun di tingkat daerah saling kait-mengait antara masalah infrastruktur (ketimpangan digital, infrastruktur tidak menunjang, kurangnya sistem layanan), kepemimpinan (konflik pusat vs daerah, peraturan, alokasi anggaran, pembakuan sistem yang tidak jelas) dan budaya masyarakat kita (resistensi dan penolakan terhadap *e-government*, kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap *e-government*, tidak mau berbagi informasi dan data).

Untuk mendukung penggunaan *online service*, Ibu Retno Dewi Cahyani selaku Kepala Bidang Penanaman Modal dan Kerjasama menyampaikan bahwa:

“Dalam rangka mendukung program online service ini, Pemerintah Kabupaten Ponorogo melakukan Perjanjian Kerja Sama Teknis Sertifikasi Elektronik dengan

Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Sertifikasi Dokumen Elektronik tersebut di lingkup Pemerintah Kabupaten Ponorogo pertama-tama akan digunakan pada proses pelayanan publik perizinan berusaha dan non berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo melalui aplikasi Sistem Informasi Perijinan Terpadu (SIJITU). Target dari sertifikasi dokumen elektronik pada aplikasi SIJITU adalah untuk mempermudah pelayanan publik di sektor perizinan dan non perizinan dengan adanya jaminan legalitas hukum dan tetap menyediakan sisi keamanan informasi. Ini adalah upaya dari Pemerintah Kabupaten Ponorogo dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo khususnya untuk mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”

Terjadinya hambatan dan konflik kepentingan diantara pemerintah daerah dan pusat, maka dalam melakukan upaya pelayanan secara online perlu dilakukan pembatasan-pembatasan. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan publik kepada masyarakat ini dapat memperoleh hasil dan keuntungan baik itu oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemilahan bentuk pelayanan publik yang dapat dilakukan dan berada dipemerintah daerah dan lebih dekat pengurusannya serta tata administrasinya dapat dilakukan pemerintah daerah dapat secara langsung di proses di daerah masing-masing. Kemudian untuk beberapa jenis instansi atau perusahaan yang tidak dapat dipenuhi di pemerintah daerah dapat dilakukan oleh pemerintah di atasnya atau pemerintah pusat.

Penutup

Program pelayanan konsumen secara *online service* dengan menggunakan Sistem Informasi Perizinan Terpadu perlu berbagai persiapan baik itu oleh dinas terkait maupun

masyarakat sebagai pengguna. Hal itu terbukti dengan masih banyaknya warga masyarakat yang merasakan bahwa mengurus perizinan melalui kantor DPMPTSP dianggap lebih mudah, dari pada menggunakan aplikasi perizinan secara *online*. Yang demikian disebabkan oleh beberapa hal yaitu; ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perijinan *online*, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *online* tersebut, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit), serta terbatasnya sumber daya manusia Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya.

Hal terpenting dalam program pelayanan online tersebut dapat mengurangi alur birokrasi yang membuat proses pelayanan yang menjadi berliku-liku sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi sangat lama dan berhari-hari bahkan berbulan-bulan baru proses terselesaikan. Hal ini membuat masyarakat merasa berat mengurus perijinan dan bahkan sangat berat karena biaya yang dibutuhkanpun menjadi sangat mahal. Sehingga dengan pelayanan online tersebut alur birokrasi tersebut dapat dipangkas dan proses yang begitu panjang menjadi sangat pendek dan pelayanan lebih baik dan sangat lancar.

Adanya komitmen dan dukungan dari kepala daerah dan kepala Dinas PMPTSP beserta seluruh jajarannya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan melalui sistem *online* agar pelayanan publik dapat menjadi bekal Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo untuk mengatasi kendala yang dihadapi demi keberhasilan dan kesuksesan layanan berbasis *online* tersebut. Dengan (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Meskipun dalam hal ini komitmen dari pimpinan saja tidaklah cukup perlu adanya upaya dan kerja keras secara nyata dari Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten

Ponorogo untuk mengatasi berbagai masalah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *online* tersebut.

Dengan beberapa uraian diatas, maka selanjutnya akan memberikan rekomendasi berkenaan dengan program *online service* untuk Dinas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ponorogo sebagai berikut.

a. Organisasi melakukan pemetaan kapasitas Sumber Daya Manusia dan infrastruktur agar pelayanan berbasis *online* dapat lebih optimal.

b. Penyempurnaan aplikasi berbasis pelayanan *online* baik dari segi software maupun hardware sehingga penggunaan aplikasi dapat lebih mudah dipahami dan ke depan memungkinkan untuk menggunakan tanda tangan digital.

c. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat supaya mengerti dan memahami ketika akan mengurus perizinan mereka dapat memanfaatkan program *online service* yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilyastuti, M.P. 2019. *Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Publik Satu*.
- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapura: Maxwell Macmillan International.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia.
- Luthans, Freed. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: PT. Andi.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mudrajad, Kuncoro. 2011. *Metode Kuantitatif; Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi keempat*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan Sijitu (Sistem Informasi Perijinan Terpadu)*. Jurnal Reformasi, Edisi 9.
- Sinambela, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Ashadi. 2013. *Menyikapi Media Penyiaran: Membaca Televisi Melihat Radio*, Yogyakarta: LP3Y.
- Soeratno dan Lincoln, A. 2008. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. Jakarta: UPP, AMP UKPN.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.