

---

## **Pengaruh Kualitas SDM dan Disiplin Pegawai Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen di DPMPTSP Prabumulih**

### ***The Influence of Human Resource Quality and Employee Discipline on the Effectiveness of Management Information Systems at DPMPTSP Prabumulih***

**Reki Saputra<sup>1)</sup>, Andries Lionardo<sup>2)</sup> & Novita Wulandari<sup>1)</sup>\***

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Pascasarjana, Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

2) Universitas Sriwijaya, Indonesia

---

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas SDM dan Disiplin Pegawai Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Terpadu Kota Prabumulih baik secara parsial maupun bersama-sama. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, Instrumen penelitian meliputi: kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah uji F dan uji t, di dukung hasil observasi. Teknik penarikan sampel adalah *propotionate stratified random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas SDM berpengaruh 2,7% terhadap efektivitas SIM, (2) Disiplin pegawai berpengaruh sebesar 0,9% terhadap efektivitas, dan (3) kualitas SDM dan Disiplin pegawai secara bersama-sama berpengaruh sebesar 3,5% terhadap efektivitas SIM.

**Kata kunci** : Kualitas SDM, Disiplin, Efektivitas dan Sistem informasi Manajemen

#### **Abstract**

*This study aims to examine and analyze the influence of the quality of human resources and employee discipline on the effectiveness of the management information system at the One Stop Service Investment Office of Prabumulih City, either partially or jointly. The research uses a quantitative approach. The research instruments include: questionnaires, observations, and documentation. The data analysis technique in this study was the F test and t test, supported by the results of observations. The sampling technique is proportional stratified random sampling. The results showed that (1) the quality of human resources had an effect of 2.7% on the effectiveness of MIS, (2) employee discipline had an effect of 0.9% on the effectiveness, and (3) the quality of human resources and employee discipline together had an effect of 3.5% on the SIM effectiveness.*

**Keywords:** Human Resources Quality, Discipline, Effectiveness and Management Information System

**How to Cite:** Saputra, R., Lionardo, A. & Wulandari, N. (2024). Pengaruh Kualitas SDM dan Disiplin Pegawai Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen di DPMPTSP Prabumulih. *Journal of Law & Policy Review*. 1 (2): 267-277.

---



## PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) mengalami perubahan yang sangat dinamis pada beberapa waktu ini yang diikuti dengan pesatnya kemajuan di bidang tersebut. Dengan berkembang dan majunya TI, memacu organisasi untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai pengolah dan penyedia informasi (Setiawan, 2018; Sinaga & Zainudin, 2013). Saat ini TI telah menjadi faktor yang sangat dominan dalam penerapan sistem informasi sebagai solusi bagi organisasi untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi. Sistem Informasi yang diterapkan di dalam organisasi adalah komponen yang menjadi bagian dari organisasi bersama dengan individu-individu di dalam organisasi untuk saling berinteraksi dan saling memanfaatkan untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien (Basuki, 2021; Siahaan et al., 2022; Wardhani, 2023). Sistem informasi manajemen merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang berfungsi untuk membantu para penggunanya dalam mengambil keputusan.

Salah satu aset organisasi yang paling berharga saat ini adalah sistem informasi yang responsif dan berorientasi pada pengguna. Dengan sistem yang baik diharapkan dapat meningkatkan produktifitas, menurunkan jumlah persediaan yang harus dikelola, mengurangi kegiatan yang tidak memberikan nilai tambah, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mempermudah pengambilan keputusan bagi manajemen untuk mengkoordinasikan kegiatan dalam organisasi (Mariana Br Simamora et al., 2022; Panggabean et al., 2023; Purba et al., 2019). Oleh karena itu, audit atas pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi semakin dibutuhkan, sehingga sistem yang dimiliki efektif dalam menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan efisiensi kerja.

Efektivitas kerja dimaksud merupakan penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu yang disertai dengan kualitas dan kuantitas serta mutu yang dihasilkan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Efektivitas kerja dari sudut pandang kegiatan manajemen yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi (Panggabean et al., 2023; Rusliandy, 2022; Ummah et al., 2022). Pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai memenuhi standar yang baku bila mengacu pada hasil pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai hasil dan sasaran yang telah ditetapkan dan dicapai secara maksimal. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi, terutama dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam kenyataannya keberhasilan suatu organisasi juga sangat di tergantung dari sumber daya yang dimiliki dalam organisasi tersebut (Eha Anna Lestari, 2022; S, 2021; Utama, 2020). Di era globalisasi saat ini sangat jelas kita sadari bahwa peranan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia mengandung arti pengakuan terhadap pentingnya peran manusia pada organisasi sebagai sumber daya yang vital dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan efisien agar dapat bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan data dari Dinas PMPTSP Kota Prabumulih tahun 2020, jumlah pegawai di dinas tersebut adalah 40 orang. Rincian golongan pegawai menunjukkan bahwa golongan III/c merupakan yang terbanyak dengan 14 orang, diikuti oleh golongan III/b sebanyak 9 orang. Golongan lainnya terdiri dari 7 pegawai golongan III/d, 5 pegawai golongan IV/a, 2 pegawai golongan III/a, serta masing-masing 1 pegawai di golongan IV/b, II/c, dan II/b. Data ini menunjukkan bahwa kualitas pegawai Dinas PMPTSP Kota Prabumulih berdasarkan golongan sudah baik. Namun, peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan formal dan non-formal masih diperlukan untuk mendukung efektivitas kinerja mereka.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu mewujudkan tujuan organisasi, pegawai, dan Masyarakat (Irianto, 2001; Sahputra, 2020; Sutrisno, 2016). Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah organisasi, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia semakin baik Prestasi kerja yang akan dihasilkan. Prestasi kerja karyawan

yang baik akan sangat mempermudah suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Aprilda, 2012; Arianto et al., 2016; Lanny et al., 2022). Keberhasilan organisasi mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Peran sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata - mata tergantung pada pegawainya. Dalam melakukan suatu pekerjaan, kita di tuntut untuk selalu loyal terhadap tanggung jawab yang diberikan. Disiplin kerja ada salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam melakukan suatu pekerjaan. Disiplin kerja yakni kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan disiplin kerja yang baik pada diri pegawai, maka akan semakin tinggi Prestasi kerja yang akan dicapainya.

Berdasarkan latarbelakang tersebut, penelitian ini berujuan untuk menguji besaran pengaruh kualitas SDM dan disiplin pegawai terhadap efektivitas Sistem Informasi manajemen di Dinas penanaman Modal PTSP Kota Prabumulih.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menurut Sugiyono (2015), kuantitatif diartikan sebagai Metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, pengujian populasi atau sampel tertentu. Jika dilihat dari kegunaannya maka penelitian ini termasuk riset aplikasi (*applied research*) yaitu penelitian yang temuannya digunakan untuk memecahkan masalah atau mengantisipasi fenomena yang berkembang. Populasi dalaam penelitian ini berjumlah 197.123.040 orang, Penelitian ini menggukan tingkat kesalahan yang ditolerir 10%. Selanjutnya berdasarkan perhitungan slovin maka jumlah sampel sejumlah 100 responden yang dipilih secara random digolongkan berdasarkan kategori. Penentuan sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus Slovin (Prasetyo dan Jannah, 2007; 138) sebagai berikut :

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketidaktelitian

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: kuesioner, observasi, studi dokumentasi. Pada pengujian hipotesis, dilakukan dengan menggunakan statistik non-parametik Uji Korelasi Rank Spearman untuk melihat hubungan variabel yang diukur dengan skala ordinal dan Uji Korelasi Chi Square untuk melihathubungan variabel yang diukur dengan skala nominal. Pengujian hipotesis melalui uji F dan Uji t, Semua pengujian dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 25.00 (*Statistical Product and Service Solution*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Hipotesis

#### a. Uji T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X1, X2, ..., Xn) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

#### a. Variabel Kualitas SDM (X1)

Hipotesa: Secara parsial ada pengaruh signifikan antara kualitas SDM terhadap Efektivitas SIM.

**Tabel 1. Hasil Uji Model Summary X1**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,164 <sup>a</sup>	,027	,017	4,074

a. Predictors: (Constant), Total X1

b. Dependent Variable: Total Y

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)



Berdasarkan hasil perhitungan Tabel diatas, model summary Variabel Kualitas SDM (X1), nilai R2 sebesar 0,027 artinya 2,7% X1 berpengaruh terhadap Efektivitas SDM (Y).

**Tabel 2. Hasil Uji T X1 Terhadap Y**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43,231	6,674	6,478	,000
	Total X1	-,277	,169	-,164	,104

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)

Dari perhitungan tabel 4.18 koefisien variabel X1 sebesar -0,277. Berdasarkan tabel tabel 4.18 diperoleh koefisien jalur ( $Px_1$ ) = 43,231 nilai T hitung = 6,478. Nilai tersebut mengungkapkan bahwa T hitung > T tabel, artinya koefisien jalur ini signifikan, temuan ini dapat di interpretasikan bahwa kualitas SDM berpengaruh terhadap Efektivitas SIM.

**Tabel 3. Hasil Uji Model Summary X2**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,094 <sup>a</sup>	,009	-,001	4,111

a. Predictors: (Constant), Total X2

b. Dependent Variable: Total Y

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel diatas, model summary Variabel Disiplin Pegawai (X2), nilai R Square sebesar 0,009 artinya 0,9% Disiplin Pegawai (X2) berpengaruh terhadap Efektivitas SIM (Y).

**Tabel 4. Hasil Uji T X2 Terhadap Y**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,544	7,273	3,512	,001
	Total X2	,158	,170	,094	,354

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)

Dari perhitungan tabel 4.20 koefisien variabel X2 sebesar 0,158. berdasarkan tabel tabel 4.17 diperoleh koefisien jalur ( $Px_1$ ) = 0,158 nilai T hitung = 3,512 sedangkan nilai T tabel 1,29043. Nilai tersebut mengungkapkan bahwa T hitung > T tabel, artinya koefisien jalur ini signifikan, temuan ini dapat di interpretasikan bahwa disiplin pegawai berpengaruh terhadap efektivitas SIM.

**Tabel 5. Hasil Uji Model Summary X1 dan X2 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,188 <sup>a</sup>	,035	,015	4,077

a. Predictors: (Constant), Total X1, Total X2

b. Dependent Variable: Total Y

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel diatas, model summary Variabel kualitas SDM (X1), dan Disiplin Pegawai (X2) secara bersama-sama, nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,035 artinya 3,5% variabel Kualitas SDM (X1) dan Disiplin Pegawai (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Efektivitas SIM (Y).

**Tabel 6. Hasil Uji T X1 dan X2 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36,502	9,845		3,708	,000
	Total X2	,156	,168	,093	,930	,355
	Total X1	-,276	,169	-,163	-1,635	,105

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)

Dari perhitungan tabel 4.22 koefisien variabel Kualitas SDM (X1) sebesar 0,156 dan Disiplin Pegawai (X2) sebesar (-0,276) dengan signifikansi variabel Kualitas SDM (X1) sebesar 0,355 dan Disiplin Pegawai (X2) sebesar 0,105.

Berdasarkan tabel 4.22 diperoleh koefisien jalur (Px1) = 0,156, diperoleh koefisien jalur (Px2) = (-0,276) nilai T hitung X1 dan X2 secara bersama-sama sebesar 3,708, sedangkan nilai R tabel 1,29043. Nilai tersebut mengungkapkan bahwa T hitung X1 dan X2 secara bersama-sama > T tabel, artinya koefisien jalur ini signifikan, temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas SDM (X1), dan Disiplin Pegawai (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Efektivitas SIM (Y).

### Uji Serempak (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1, X2, ..., Xn) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Hipotesa: Ada pengaruh secara signifikan antara kualitas SDM (X1), dan Disiplin Pegawai (X2) secara bersama-sama terhadap Efektivitas SIM.

Tingkat signifikan menggunakan  $\alpha = 10\%$  (signifikansi 10% atau 0,10), kriteria pengujian yaitu H<sub>0</sub> diterima bila F hitung < F tabel dan H<sub>0</sub> ditolak. Bila F hitung > F tabel, didapat F hitung sebesar 1,255. Hasil dari uji F adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji F X1 Terhadap Y ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44,686	1	44,686	2,693	,104 <sup>b</sup>
	Residual	1626,314	98	16,595		
	Total	1671,000	99			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X1

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)



Dari tabel 7, menunjukkan bahwa  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel yaitu  $2,693 < 2.76$  dengan nilai signifikansi dibawah  $0,10$  yakni sebesar  $0,104$  dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas SIM

**Tabel 8. Hasil Uji F X2 Terhadap Y**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,630	1	14,630	,866	,354 <sup>b</sup>
	Residual	1656,370	98	16,902		
	Total	1671,000	99			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X2

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel yaitu  $0,866 < 2.76$  dengan nilai signifikansi dibawah  $0,10$  yakni sebesar  $0,905$  dapat disimpulkan bahwa Disiplin pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas SIM.

**Tabel 9. Hasil Uji F X1 dan X2 Terhadap Y**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,065	2	29,533	1,777	,175 <sup>b</sup>
	Residual	1611,935	97	16,618		
	Total	1671,000	99			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X1, Total X2

Sumber : data diolah, SPSS Versi 25 (2021)

Dari tabel 4.25 diatas menunjukkan bahwa  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel yaitu  $1,777 < 2.76$  dengan nilai signifikansi diatas  $0,10$  yakni sebesar  $0,175$ , dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM dan Disiplin pegawai secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas SIM.

### **Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online**

Pelaksanaan efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih :

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi prosedur pelayanan untuk indikator tersedianya prosedur atau petunjuk pelayanan perizinan secara online dan proses pelayanan yang mudah dan jelas dalam pelaksanaan, ketersediaan prosedur atau petunjuk belum tersedia di Dinas, hal itu dilihat dari belum adanya papan informasi prosedur perizinan online di Dinas sehingga petugas harus menginformasikan prosedur perizinan secara langsung kepada para pemohon, dan selanjutnya mengenai proses pelayanan yang mudah dan jelas bisa dikatakan masih belum begitu mudah dilihat dari para pemohon yang masih merasa kesulitan dalam menjalankan program perizinan secara online, karena belum terbiasa dalam menjalankan komputer sehingga kebanyakan dibantu oleh petugas.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai tersedianya prosedur atau petunjuk dan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit belum berjalan dengan optimal, dilihat dari belum tersedianya papan informasi terkait tatacara pelayanan perizinan online dan

kurangnya kemampuan pemohon dalam mengoperasikan program perizinan online melalui komputer.

Belum tersedianya papan informasi terkait prosedur pelayanan perizinan berbasis online menimbulkan berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini diperparah dengan masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami tata cara perizinan secara online, sehingga mereka memerlukan bimbingan dan arahan dari petugas perizinan online. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi dan edukasi mengenai prosedur perizinan online belum merata dan perlu ditingkatkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut secara mandiri.

## 2. Waktu penyelesaian pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi waktu penyelesaian pelayanan untuk indikator adanya kejelasan waktu dan pencapaian waktu yang efektif dalam pelaksanaannya, adanya kejelasan waktu yaitu dimana para pemohon perizinan sudah mendapatkan informasi mengenai kejelasan waktu pada saat para pemohon mengajukan pembuatan jenis perizinan, dan selanjutnya mengenai pencapaian waktu yang efektif dilihat masih belum bisa dikatakan efektif hal ini dibuktikan dengan adanya salah seorang pemohon yang mengatakan bahwa hasil perizinannya melebihi masa kerja yang di tentukan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak berjalan dengan efektif.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai adanya kejelasan waktu dan pencapaian waktu yang efektif dilihat dari pelaksanaannya belum sesuai ,seperti masih belum adanya papan informasi terkait kejelasan waktu yang jelas di Dinas dan masih adanya petugas yang berada diluar kantor pada saat jam kerja dan mengakibatkan keterlambatan hasil perizinan yang melebihi masa kerja yang ditentukan.

Belum adanya papan informasi yang jelas mengenai perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih menjadi salah satu kendala utama dalam proses perizinan. Selain itu, masih adanya petugas yang kadang berada di luar kantor pada saat jam kerja menyebabkan permohonan perizinan tidak dapat diproses dengan cepat. Faktor lainnya adalah masyarakat pemohon perizinan yang kadang tidak bisa melengkapi persyaratan dengan cepat, sehingga proses pembuatan perizinan terhambat. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur informasi serta pengelolaan waktu dan sumber daya manusia yang lebih baik agar layanan perizinan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

## 3. Biaya pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi biaya pelayanan dengan indikator adanya kejelasan perincian tarif yang ditentukan dan tidak adanya pungutan lain selain biaya yang ditetapkan dalam peraturan dalam pelaksanaannya, adanya kejelasan tarif yaitu diketahui bahwa para petugas memang memberikan informasi kepada para pemohonnya untuk biaya yang harus di keluarkan dan pengeluaran biaya hanya di peruntukan bagi pemohon pembuatan IMB saja , yang lainnya gratis/ Non Retribusi, sedangkan untuk memastikan tidak adanya pungutan lain selain biaya yang ditetapkan pada pelaksanaannya yaitu pihak petugas nyatanya masih melakukan praktek yang menimbulkan terjadinya pembayaran diluar tarif yang ditetapkan.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai adanya kejelasan tarif yang ditentukan dan memastikan sudah tidak adanya pungutan lain selain biaya yang ditetapkan sesuai peraturan pada pelaksanaannya masih belum sesuai, terlihat dari masih adanya pungutan lain yang keluar yaitu dari kebiasaan pemohon yang melimpahkan tugas penggambaran denah yang harusnya menjadi tugas pemohon, dan dari sana biaya lain keluar.

Keberadaan papan informasi terkait rincian biaya pelayanan belum begitu jelas, sehingga pemohon hanya memperoleh informasi perincian tarif biaya perizinan dari petugas saja. Pihak Dinas mengaku bahwa khususnya untuk pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), tidak sedikit para pemohon yang melimpahkan tugas penggambaran denah untuk lokasi pembangunan kepada petugas Dinas. Dari sinilah biaya lain seringkali dikeluarkan oleh pemohon kepada petugas. Situasi ini mengindikasikan perlunya transparansi yang lebih baik mengenai rincian biaya

pelayanan serta prosedur yang lebih terstruktur untuk mencegah beban biaya tambahan yang tidak terduga bagi pemohon.

#### 4. Produk pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi produk pelayanan dengan indikator Kualitas, dimana dalam penyelenggaraan pelayanannya berjalan dengan lancar serta menghasilkan kepuasan bagi konsumen, dan kuantitas, dimana dari dimulainya pengajuan hingga akhir proses pelayanan harus sesuai prosedur maka dalam pelaksanaan kualitas, yaitu dimana dalam penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang kurang teliti dalam mengumpulkan persyaratan sehingga proses perizinan menjadi terlambat dan tidak lancar dan menghasilkan ketidakpuasan pada konsumen, selanjutnya mengenai kuantitas dimana dari dimulainya pengajuan hingga akhir pelayanan harus sesuai prosedur dalam pelaksanaannya bahwa belum semua berjalan sesuai prosedur, seperti masih adanya kebiasaan pelimpahan tugas dalam pembuatan denah untuk perizinan IMB, dimana penggambaran denah tersebut menjadi tugas pemohon namun para pemohon rela membayar lebih kepada petugas agar penggambaran denah dilakukan dengan cepat oleh petugas, dan jelas itu menyalahi aturan yang berlaku.

Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan mengenai penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan lancar dan dari mulai pengajuan hingga akhir pelayanan harus sesuai prosedur dalam pelaksanaannya bisa dikatakan semuanya belum sesuai terlihat dari masih adanya petugas yang berada di luar kantor pada saat jam kerja dan kurang telitinya para pemohon dalam pengumpulan persyaratan yang dimana menimbulkan keterlambatan pembuatan perizinan dan yang dimana masih adanya kebiasaan penyelenggaraan perizinan yang tidak sesuai prosedur seperti pelimpahan tugas penggambaran denah yang menjadi tugas pemohon namun lebih banyak dikerjakan oleh petugas dan lebih memilih untuk membayar para petugas.

Banyak masyarakat yang kurang memahami cara menggunakan komputer, serta keberadaan petugas yang kadang tidak dapat hadir karena keperluan di luar Dinas, menghambat penyelenggaraan pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat. Selain itu, pemohon sering kali kurang mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh petugas mengenai persyaratan pembuatan perizinan. Hambatan lainnya adalah kebiasaan para pemohon yang melemparkan tugas penggambaran denah pembuatan IMB kepada petugas pelayanan, yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kadang-kadang, dalam hal verifikasi hasil, ketika petugas tidak ada di Dinas, berkas tidak dapat diverifikasi tepat waktu. Situasi ini menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai teknologi, kehadiran petugas yang lebih konsisten, serta penegakan prosedur yang lebih tegas untuk memastikan pelayanan perizinan berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

#### 5. Sarana dan prasarana pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi sarana dan prasarana pelayanan dengan indikator sarana yang menunjang dalam pelayanan serta prasarana yang menunjang dalam pelayanan maka pelaksanaannya dari adanya sarana yang menunjang dalam pelayanan yaitu masih terbatasnya sarana dan prasarannya juga belum begitu lengkap seperti ruang tunggu yang kurang luas, tempat parkir yang sempit sehingga kurang memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Selanjutnya berdasarkan observasi dilapangan terlihat bahwa untuk sarana dan prasarana yang dapat menunjang dalam pelayanan nyatanya belum sepenuhnya maksimal, ternyata masih banyak kekurangan terutama dalam hal sarana di Dinas.

Hambatan dalam pelayanan sering kali berasal dari kurangnya sarana pendukung, seperti keterbatasan komputer, yang disebabkan oleh keterbatasan anggaran baik dari pemerintah Kabupaten maupun dari pusat. Selain itu, masyarakat juga merasakan hambatan dalam prasarana,



seperti ruang tunggu yang kurang luas dan kurang nyaman karena minimnya pendingin ruangan. Tempat parkir yang sering penuh oleh kendaraan roda empat juga menjadi masalah. Kendala-kendala ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal anggaran dan perbaikan infrastruktur untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman bagi masyarakat.

#### 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kompetensi pemberi pelayanan dengan indikator petugas pelayanan yang memiliki kualifikasi kemahiran di bidang IT, dan petugas pemberi pelayanan yang harus dapat bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan maka pelaksanaannya dari petugas pemberi pelayanan yang memiliki kualifikasi kemahiran dibidang IT yaitu nyatanya pihak Dinas memang tidak menempatkan petugas sesuai dengan kualifikasi kemahiran di bidang IT, namun melalui beberapa pertimbangan yang Dinas lakukan sebelum akhirnya di ajukanke BKD untuk penempatan petugasnya.

Selanjutnya untuk pelaksanaan petugas yang harus dapat bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan bisa dikatakan sudah dapat bertanggungjawab seperti jika masih kurangnya persyaratan maka dari pihak petugas seslalu menginformasikan secepat mungkin melalui informasi langsung maupun telepon kepada setiap pemohon, dan pihak Dinas selalu mengadakan evaluasi kinerja tiap pegawai yang di sesuaikan dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat maupun beberapa pengaduan yang di tampung di bidang pengaduan untuk menjadi bahan evaluasi.

Dinas merasakan hampir tidak ada hambatan dalam hal kompetensi petugas pemberi pelayanan karena semua urusan terkait hal tersebut diurus oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Dinas sendiri hanya dapat mengajukan permintaan ke pusat dan tidak memiliki kewenangan dalam penempatan petugas. Namun, dalam pemberian tanggung jawab untuk pelayanan, muncul masalah ketika situasi tidak terduga, seperti saat diperlukan tanda tangan, tetapi petugas yang bersangkutan tidak hadir di Dinas. Hal ini mengakibatkan hasil pelayanan tidak dapat diberikan tepat waktu. Kendala ini menunjukkan perlunya koordinasi yang lebih baik dan sistem yang lebih efektif untuk menangani situasi yang tidak terduga dan memastikan ketersediaan petugas saat dibutuhkan.

### Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online

Untuk mengatasi hambatan dalam efektivitas pelayanan perizinan berbasis online, beberapa upaya telah dilakukan. Pertama, dalam hal prosedur pelayanan, diperlukan program sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat untuk memperjelas maksud, tujuan, dan tata cara perizinan online. Selain itu, penting untuk mengadakan informasi melalui spanduk, billboard, media cetak, dan media sosial. Saat ini, petugas sudah memberikan penjelasan langsung terkait pengumpulan persyaratan agar proses pembuatan perizinan berjalan dengan lancar.

Kedua, untuk meningkatkan waktu penyelesaian pelayanan, papan informasi terkait kejelasan waktu perlu diperjelas agar pemohon dapat mengetahuinya dengan mudah. Biasanya, jika terdapat masalah seperti kurangnya kelengkapan persyaratan, petugas selalu menginformasikan langsung kepada pemohon. Pengawasan dan arahan dari atasan kepada setiap petugas juga diperlukan agar mereka lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing.

Ketiga, dalam hal biaya pelayanan, penting untuk menyediakan papan informasi terkait rincian tarif agar pemohon dapat mengetahui besarnya biaya tanpa harus menanyakan langsung kepada petugas. Pengawasan langsung dari atasan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih juga diperlukan.

Keempat, untuk produk pelayanan, arahan langsung dari atasan kepada petugas agar selalu hadir di kantor pada jam kerja sangat penting untuk menghindari keterlambatan dalam pembuatan perizinan. Kepala juga perlu memberikan arahan dan bimbingan kepada petugas terkait penyelenggaraan prosedur yang benar, serta memberikan arahan kepada masyarakat agar



mereka dapat melengkapi persyaratan dengan cepat dan sesuai prosedur. Upaya memastikan produk yang benar, tepat, dan sah secara hukum telah dilakukan dengan mematuhi prosedur yang ditentukan.

Kelima, dalam hal sarana prasarana pelayanan, pihak Dinas terus mengajukan anggaran kepada pemerintah pusat dan berupaya melengkapi fasilitas tambahan yang masih kurang.

Terakhir, untuk kompetensi petugas pemberi pelayanan, meskipun tidak ada upaya khusus dari Dinas dalam perekrutan petugas karena semua diurus oleh pusat atau BKD, telah dilakukan penampungan keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan di bagian pengaduan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Prabumulih, kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut: (1) Kualitas SDM berpengaruh sebesar 2,7% Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Terpadu Kota Prabumulih. Sedangkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $2,693 < 2,76$  dengan nilai signifikansi dibawah 0,10 yakni sebesar 0,104 dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas SIM. Hal ini diperkuat dengan minimnya program Pelatihan, Diklat bagi Operator atau petugas Sistem Informasi Terpadu, khususnya pada masa pandemi Covid-19. Karena keterbatasan gerak ruang mobilisasi, pada 2020 Kota Prabumulih termasuk dalam zona merah Covid-19. (2) Disiplin Pegawai berpengaruh sebesar 0,9 % Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Terpadu Kota Prabumulih.

Sedangkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $0,866 < 2,76$  dengan nilai signifikansi dibawah 0,10 yakni sebesar 0,905 dapat disimpulkan bahwa Disiplin pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas SIM. Hal ini diperkuat dengan terhambatnya proses pelayanan di masa Covid-19, operator yang tidak masuk karena dalam perawatan di rumah sakit, dan petugas yang isolasi mandiri, serta belum maksimalnya penerapan kebijakan dan ketentuan pemberlakuan WFH dan WFO, menghambat proses pelayanan karena petugas tidak berada di tempat pada saat pelayanan. Disisi lain, minimnya masyarakat yang berkunjung di masa Pandemi Covid-19 untuk mengurus administrasi perizinan pada DPMPTSP Kota Prabumulih. (3) Kualitas SDM dan Disiplin Pegawai secara bersama-sama berpengaruh sebesar 3,5% Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Terpadu Kota Prabumulih. Sedangkan,  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $1,777 < 2,76$  dengan nilai signifikansi diatas 0,10 yakni sebesar 0,175, dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM dan Disiplin pegawai secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas SIM. Hal ini diperkuat karena keterbatasan SDM dibidang IT, keterbatasan kemampuan dan Sarana Prasarana pendukung saat WFO khususnya bagi Operator dan Petugas yang sedang Isolasi Mandiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilda. (2012). PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI ( Studi pada Bagian Pengelolaan Keuangan Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal Regional I Medan ) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara pengetahuan , keahlian dan sikap perilaku tugasnya secara. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 3(2), 181–206.
- Arianto, B., Warjio, W., & Tarigan, U. (2016). Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Kelurahan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 6(2), 107. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1050>
- Basuki, E. dan D. F. (2021). Pengaruh E-Government Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo. *ACTON : Jurnal Ilmiah*, 17(2), 18–28.
- Eha Anna Lestari, N. (2022). Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Pendidikan. In *Pendidikan Dan Konseling (Vol. 4)*. Bintang Semesta Media.



- Irianto, J. (2001). Tema-Tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia. *Surabaya: Insan Cendekia*.
- Lanny, D. K., Lubis, M. R., & Pasaribu, S. E. (2022). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kecerdasan Sosial di Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sistem Aplikasi Penilaian Prestasi Kinerja Pegawai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1539–1551. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.907>
- Mariana Br Simamora, D., Masitho Batubara, B., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 69–78. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1185>
- Panggabean, R., Mardiana, S., & Adam, A. (2023). Efektifitas Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Dengan Penerapan Sistem Single Submission (Ssm) Kepabeanaan Dan Karantina Melalui Joint Inspection Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3330–3340. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1705>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8(2), 77–83.
- Rusliandy. (2022). Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 1, 54–68.
- S, F. A. (2021). *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Organisasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Paten Di Daerah*. Guepedia.
- Sahputra, D. (2020). Manajemen Komunikasi Suatu Pendekatan Komunikasi. *JURNAL SIMBOLIKA*, 6(2), 152–162.
- Setiawan, D. (2018). Dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terhadap budaya. *JURNAL SIMBOLIKA Research and Learning in Communication Study*, 4(1), 62–72.
- Siahaan, R., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1497–1506. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1355>
- Sinaga, A., & Zainnudin. (2013). Persepsi dan Implementasi Kebijakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Sarana Pembelajaran dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kualitas Pendidikan Pada SMA Negeri Kota Pematang Siantar. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 3(1), 17–44. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/192/145>
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Bandung : ALFABETA*.
- Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kedelapan. *Penerbit: Kencana Prenada Media Group, Jakarta*.
- Ummah, K., Nisa, A. H., Kurniawati, D. E., & Purnomo, E. P. (2022). Efektifitas Hubungan Kerjasama Green Sister City Kota Surabaya dengan Kitakyushu. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 46–55. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1114>
- Utama, E. T. (2020). Pengaruh Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Health Sains*, 1(5), 518–526. <https://doi.org/10.46799/jsa.v1i5.87>
- Wardhani, F. M. (2023). Edukasi Kesehatan Mental Melalui Media Digital Sebagai Upaya Menghapus Stigma Gangguan Mental. *Jurnal Pendidikan Dan Penciptaan Seni*, 3(1), 10–16. <https://doi.org/10.34007/jipsi.v3i1.238>

