Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 32647-32655

Efektivitas Pengawasan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone Bolango

Moh Raihan A Medaa[1], Ellys Rachman[2], Kurniadi K. Hasan[3]
Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo
Corresponding Author: Moh Raihan A Medaa e-mail: raihanabdullah685@gmail.com[1], ellysrachman12@gmail.com[2], yadiehhz@gmail.com[3]

Published: November , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Efektivitas dan menganalisis Pengawasan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone Bolango. Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu keakuratan Informasi, ketepatan waktu, dan evaluasi pelaksanaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas, staf pelayanan dan masyarakat yang bermitra di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone Bolango.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango telah menunjukkan komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya tindak lanjut dari hasil evaluasi, keterlambatan dalam pelayanan, dan penyebaran informasi yang belum optimal. Peningkatan koordinasi antara petugas, pengawasan internal yang lebih proaktif, serta komunikasi yang lebih terbuka dengan masyarakat adalah langkah-langkah penting untuk memastikan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan dapat diandalkan di masa depan.

Adapun rekomendasi untuk mengatasi ini adalah DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango perlu fokus pada penguatan sistem evaluasi yang lebih konsisten dan berbasis perbaikan berkelanjutan. Perbaikan ini harus mencakup peningkatan komunikasi antara petugas dan masyarakat, penguatan sistem manajemen tugas untuk mengurangi keterlambatan, serta optimalisasi saluran informasi untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat. Dengan langkah-langkah ini, DPMPTSP dapat lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Keywords: Efektivitas 1: Pengawas 2; Kualitas Pelayanan Publik 3; DPMPTSP Kebupaten Bone Bolango 4

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat. Misalnya, dalam bidang kesehatan, pelayanan yang efisien dan berkualitas dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, yang pada gilirannya dapat menurunkan angka kematian dan meningkatkan kualitas hidup. Di bidang pendidikan, pelayanan yang baik dapat meningkatkan akses dan kualitas pendidikan bagi generasi muda, yang menjadi investasi penting bagi masa depan bangsa. Dalam bidang infrastruktur, pelayanan publik yang baik dapat mempercepat pembangunan dan pemeliharaan fasilitas umum yang mendukung mobilitas dan produktivitas masyarakat (Alhdar et al., 2023).

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam sistem pemerintahan, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup warga negara (Pasolong, 2019). Pemerintah diharapkan dapat menyediakan layanan yang mudah diakses, transparan, efisien, dan memenuhi standar kualitas yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam konteks ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone Bolango memegang peranan vital dalam menyediakan pelayanan yang berkaitan dengan perizinan, investasi, dan pengembangan ekonomi daerah.

DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango adalah salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh izin dan layanan terkait investasi. Salah satu tujuan utama DPMPTSP adalah menciptakan iklim investasi yang kondusif serta memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Namun, meskipun upaya tersebut

telah dilaksanakan, sering kali muncul masalah terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Hal ini terjadi karena adanya tantangan dalam hal pengawasan internal terhadap berbagai proses yang ada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
Pengawasan internal yang efektif memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP. Pengawasan ini dilakukan untuk memantau jalannya setiap proses pelayanan, mengidentifikasi masalah yang terjadi, serta memberikan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Tanpa pengawasan internal yang baik, masalah seperti keterlambatan pelayanan, pelayanan yang tidak sesuai standar, atau bahkan penyalahgunaan wewenang dapat terjadi. Oleh karena itu, pengawasan internal menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. sistem pengendalian internal pemerintah berpengaruh terhadap peningkatan kinerja instansi pemerintah, karena mampu memastikan tercapainya tujuan organisasi secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Jatmiko, 2020).
Ditingkat Nasional, berbagai kebijakan dan regulasi telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang menuntut pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan transparansi dalam pelayanan publik. Selain itu, pemerintah daerah juga diharapkan untuk menyusun dan menerapkan sistem pengawasan yang dapat memitigasi risiko penyimpangan dan meningkatkan akuntabilitas. Dalam hal ini, DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango juga harus berupaya untuk memperkuat pengawasan internal agar pelayanan yang diberikan lebih optimal.

Berikut adada beberapa kedalah yang mempengaruhi efektivitas pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone Bolango yaitu :

a. Keakuratan Informasi

Keakuratan informasi mengacu pada seberapa tepat data yang disajikan. Ini sangat penting dalam konteks penelitian dan pengambilan keputusan, di mana informasi yang tidak akurat dapat mengarah pada kesimpulan yang salah. Data yang tepat mendukung argumen dan analisis yang valid, sehingga meningkatkan kredibilitas sumber informasi tersebut. Dalam dunia yang dipenuhi dengan data, keakuratan menjadi fondasi utama untuk membangun pengetahuan yang dapat diandalkan (Bagau & Nurrahman, 2023).

Keakuratan informasi juga berkaitan dengan keandalan sumber dari mana informasi tersebut diperoleh. Sumber yang terpercaya, seperti jurnal akademik, lembaga resmi, atau pakar di bidang tertentu, cenderung menyediakan informasi yang lebih akurat. Sebaliknya, informasi dari sumber yang tidak jelas atau tidak memiliki reputasi baik dapat mengandung kesalahan atau bias. Oleh karena itu, penting untuk memverifikasi asal-usul informasi sebelum menggunakannya (Zhukov et al., 2024).

Keakuratan informasi tidak hanya dilihat dari ketepatan data, tetapi juga dari relevansinya dengan konteks yang dibahas. Informasi yang akurat harus sesuai dengan pertanyaan atau isu yang sedang dihadapi. Misalnya, data statistik yang tepat dapat menjadi tidak berarti jika tidak relevan dengan topik yang sedang diuraikan. Oleh karena itu, penilaian keakuratan juga mencakup evaluasi terhadap relevansi informasi dalam situasi tertentu (Putri et al., 2024).

Keakuratan informasi juga berhubungan dengan pembaruan data. Dalam era informasi yang cepat berubah, data yang pernah akurat dapat menjadi tidak relevan seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, penting untuk selalu memeriksa dan memperbarui informasi agar tetap akurat. Proses ini melibatkan pengecekan fakta dan pemantauan sumber informasi untuk memastikan bahwa data yang digunakan adalah yang terbaru dan paling relevan dengan keadaan saat ini (Allwine et al., 2024).

b. Ketetapan Waktu

Menurut Deviana & Desitama (2023), ketepatan waktu dalam manajemen kerja adalah kemampuan individu atau organisasi untuk menyelesaikan tugas, memenuhi janji, dan mencapai target sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mencerminkan sikap disiplin, profesionalisme, dan komitmen terhadap tanggung jawab yang diemban. Dalam dunia kerja, ketepatan waktu menjadi salah satu indikator utama kinerja yang dapat mempengaruhi produktivitas dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik adalah kesesuaian antara waktu penyelesaian layanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah atau lembaga terkait. Hal ini mencakup kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa keterlambatan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara cepat dan tepat. Ketepatan waktu di sektor publik berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Salvator et al., 2023).

Silaban & P. M, (2023), Ketepatan waktu dalam pendidikan adalah kemampuan guru, siswa, atau lembaga pendidikan untuk memulai, melaksanakan, dan menyelesaikan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Ketepatan waktu di lingkungan pendidikan berfungsi menjaga kelancaran proses belajar, meningkatkan kedisiplinan, dan memastikan tujuan pembelajaran tercapai sesuai kurikulum. Keterlambatan atau pelanggaran jadwal dapat mengganggu alur pembelajaran dan menurunkan efektivitas belajar.

Ketepatan waktu dalam transportasi dan logistik adalah kesesuaian waktu keberangkatan, perjalanan, dan kedatangan dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan ini sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional, menghindari penundaan, dan memastikan pelanggan menerima barang atau layanan sesuai harapan. Dalam industri ini, ketepatan waktu berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, efisiensi biaya, dan reputasi perusahaan (Nazihah & Wahyudi, 2023).

c. Evaluasi Pelaksanaan

Evaluasi pelaksanaan dalam manajemen proyek adalah proses penilaian terhadap jalannya kegiatan proyek untuk memastikan bahwa pelaksanaan sesuai dengan rencana, anggaran, dan jadwal yang telah ditetapkan. Evaluasi ini mencakup analisis terhadap kemajuan pekerjaan, penggunaan sumber daya, serta identifikasi hambatan yang muncul di lapangan. Tujuannya adalah untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan pencapaian tujuan proyek sesuai target (Javid & Amini, 2023).

Evaluasi pelaksanaan dalam pelayanan publik adalah kegiatan mengukur dan menilai sejauh mana pelaksanaan layanan kepada masyarakat sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku (Rocha et al., 2024). Proses ini melibatkan pengumpulan data, membandingkan hasil layanan dengan target, serta memberikan umpan balik untuk perbaikan kualitas pelayanan. Evaluasi yang tepat membantu meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Evaluasi pelaksanaan dalam dunia pendidikan adalah kegiatan untuk menilai keterlaksanaan program atau kegiatan pembelajaran sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Evaluasi ini meliputi peninjauan terhadap metode pengajaran, keterlibatan peserta didik, serta pencapaian tujuan pembelajaran. Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki strategi dan metode pembelajaran agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan siswa (Langesee & Ukhova, 2023).

Evaluasi pelaksanaan dalam bidang kesehatan adalah proses menilai keberhasilan pelaksanaan program atau layanan kesehatan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup pengukuran cakupan layanan, kualitas intervensi, serta dampak yang dihasilkan terhadap kesehatan masyarakat. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa program berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sulaeman et al., 2023).

d. Efektivitas

Farhati et al. (2024), Efektivitas dalam manajemen adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal. Efektivitas mengukur sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan rencana, tanpa terlalu menekankan pada jumlah sumber daya yang digunakan. Dalam konteks ini, efektivitas menjadi tolok ukur utama bagi pemimpin dan manajer untuk memastikan bahwa strategi, kebijakan, dan kegiatan organisasi benar-benar menghasilkan dampak yang diinginkan.

Efektivitas dalam pelayanan publik adalah kemampuan instansi pemerintah atau lembaga pelayanan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mencapai target kinerja yang telah ditentukan. Efektivitas diukur dari kesesuaian antara output layanan dengan tujuan kebijakan publik yang berlaku. Pelayanan publik yang efektif akan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik, dan mendorong partisipasi warga dalam program pemerintah (Hudri et al., 2024).

Efektivitas dalam pendidikan adalah keberhasilan proses pembelajaran dalam mencapai tujuan pendidikan yang telah dirumuskan, baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap peserta didik. Efektivitas pembelajaran dipengaruhi oleh kualitas pengajaran, metode yang digunakan, ketersediaan fasilitas, dan partisipasi aktif siswa. Pembelajaran yang efektif akan memastikan bahwa hasil belajar sesuai dengan kompetensi yang diharapkan dan dapat diterapkan dalam kehidupan nyata (Suprayitno, 2024).

Efektivitas dalam komunikasi adalah kemampuan suatu proses penyampaian pesan untuk mencapai pemahaman yang sama antara pengirim dan penerima pesan, sehingga pesan tersebut dapat menimbulkan respons atau tindakan yang diharapkan. Efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kejelasan pesan, media yang digunakan, hubungan antara komunikator dan komunikan, serta kondisi lingkungan komunikasi. Komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam membangun kerja sama, menyelesaikan masalah, dan mencapai tujuan bersama (Dubey et al., 2022).

e. Pengawasan

Pengawasan administratif adalah proses yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk memastikan bahwa semua kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyimpangan dari rencana dan mengambil langkah-langkah korektif yang diperlukan. Dengan adanya pengawasan administratif, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya (Novaldi et al., 2023).

Munawwarah et al. (2024), Pengawasan manajerial merujuk pada tindakan pemimpin atau manajer dalam mengawasi dan mengarahkan aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini melibatkan pemantauan kinerja, memberikan umpan balik, serta memotivasi karyawan. Pengawasan manajerial penting untuk memastikan bahwa semua anggota tim berkontribusi secara maksimal dan bahwa sumber daya digunakan secara optimal.

Pengawasan kualitas adalah proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar yang ditetapkan. Ini melibatkan pemeriksaan, pengujian, dan evaluasi terhadap proses produksi serta hasil akhir. Dengan pengawasan kualitas yang ketat, perusahaan dapat menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan reputasi baik di pasar (Irdiyantie & Noviyanti, 2024).

Pengawasan keuangan merupakan proses yang dilakukan untuk memantau dan mengendalikan penggunaan sumber daya keuangan dalam sebuah organisasi. Ini meliputi analisis laporan keuangan, pengawasan anggaran, dan audit internal. Pengawasan keuangan bertujuan untuk menghindari pemborosan, penipuan, dan memastikan bahwa semua transaksi keuangan dilakukan dengan transparan dan akuntabel (Ritonga et al., 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dipilih untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fakta-fakta di lapangan terkait efektivitas serta analisis pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone Bolango. Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu keakuratan Informasi, ketepatan waktu, dan evaluasi pelaksanaan.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan pemilik usaha serta pihak-pihak terkait lainnya. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen, catatan, dan arsip yang relevan dengan pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung kondisi pelayanan serta lingkungan yang terkait, wawancara bertujuan menggali informasi mendalam dari narasumber, sedangkan dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh data tertulis yang mendukung temuan penelitian.

Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahapan. Pertama, reduksi data, yaitu menyaring dan menyederhanakan data mentah dengan cara meringkas, memilih informasi yang relevan, serta menghilangkan hal-hal yang tidak terkait langsung dengan fokus penelitian. Kedua, penyajian data,

yaitu mengorganisasikan data hasil reduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau visualisasi lainnya agar memudahkan pemahaman dan interpretasi. Ketiga, verifikasi atau penarikan kesimpulan, yaitu menyimpulkan hasil penelitian secara sistematis berdasarkan interpretasi data yang telah dianalisis, sehingga mampu menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

HASIL

Keakuratan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara bahwa DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan keakuratan informasi yang disampaikan kepada publik. Mereka telah melakukan berbagai langkah untuk memastikan informasi yang diberikan akurat, seperti melalui pengecekan rutin, koordinasi antar unit, dan verifikasi data dari berbagai sumber. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal penyebaran informasi yang optimal, baik dalam pemanfaatan saluran komunikasi seperti media sosial, website, dan papan pengumuman, maupun dalam sosialisasi langsung kepada masyarakat yang belum merata.

Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara bahwa meskipun DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango telah berusaha untuk memastikan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan prosedur yang jelas, sistem yang efisien, dan pengawasan rutin, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Keterlambatan dalam pelayanan sering terjadi, terutama ketika ada lonjakan permohonan atau perubahan kebijakan yang tidak dapat diprediksi. Koordinasi antar petugas dan pengawasan internal perlu lebih ditingkatkan agar lebih responsif terhadap masalah yang muncul. Selain itu, komunikasi dengan masyarakat mengenai keterlambatan dan estimasi waktu penyelesaian perlu diperbaiki untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik.

Evaluasi Pelaksanaan

Berdasarkan hasil wawancara bahwa DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango telah melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, namun hasilnya belum sepenuhnya efektif dalam mendorong perbaikan yang signifikan. Meskipun evaluasi rutin dilakukan melalui survei kepuasan dan pengecekan internal, masih terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya transparansi dalam menindaklanjuti umpan balik masyarakat dan belum adanya perbaikan yang cukup cepat dan terstruktur. Selain itu, komunikasi dengan masyarakat perlu ditingkatkan agar lebih terbuka dan partisipatif, serta evaluasi harus lebih konsisten dan berbasis pada perbaikan yang menyeluruh.

PEMBAHASAN

Keakuratan Informasi

Suatu Informasi memiliki nilai karena informasi tersebut dapat menjadikan keputusan yang baik serta menguntungkan (memiliki nilai informasi yang tepat). Kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan Pearson yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (format). Kualitas informasi menurut Kadir dalam (Koven et al., 2022) meliputi keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatwaktuan (*timeliness*), dan relevan (*Relevancy*). DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan keakuratan informasi yang disampaikan kepada publik. Mereka telah melakukan berbagai langkah untuk memastikan informasi yang diberikan akurat, seperti melalui pengecekan rutin, koordinasi antar unit, dan verifikasi data dari berbagai sumber. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal penyebaran informasi yang optimal, baik dalam pemanfaatan saluran komunikasi seperti media sosial, website, dan papan pengumuman, maupun dalam sosialisasi langsung kepada masyarakat yang belum merata.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik dan memastikan efisiensi serta efektivitas dalam setiap aspek pelayanan. Menurut Achmad dalam (Syamsinar et al., 2024) terdapat beberapa indikator yang menjadi ukuran dalam menilai kualitas pelayanan publik, antara lain: ketepatan waktu dalam pelayanan, ketelitian dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani, kemudahan akses dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan

yang dirasakan oleh masyarakat selama proses pelayanan, serta atribut pendukung yang mendukung kelancaran pelayanan. Ketepatan waktu dalam pelayanan merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau diharapkan, tanpa keterlambatan yang dapat mengganggu kepuasan penerima layanan. Indikator-indikator tersebut menjadi dasar penting dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh publik. Ketepatan waktu dalam pelayanan dengan prosedur yang jelas, sistem yang efisien, dan pengawasan rutin, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Keterlambatan dalam pelayanan sering terjadi, terutama ketika ada lonjakan permohonan atau perubahan kebijakan yang tidak dapat diprediksi. Koordinasi antar petugas dan pengawasan internal perlu lebih ditingkatkan agar lebih responsif terhadap masalah yang muncul. Selain itu, komunikasi dengan masyarakat mengenai keterlambatan dan estimasi waktu penyelesaian perlu diperbaiki untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik.

Evaluasi Pelaksanaan

Evaluasi Pelaksanaan adalah proses yang dilakukan untuk menilai efektivitas dan keberhasilan suatu program atau kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini bukan hanya untuk melihat hasil akhir, tetapi juga untuk menilai seberapa baik proses pelaksanaan itu sendiri. Melalui evaluasi pelaksanaan, kita dapat melihat apakah tujuan yang telah ditetapkan tercapai, serta mengidentifikasi berbagai tantangan atau hambatan yang dihadapi selama proses tersebut. Menurut Brinkerhoff dalam evaluasi adalah proses pengumpulan informasi dan penilaian bersifat sistematis dari berbagai aspek pengembangan program profesional dan pelatihan untuk mengevaluasi kegunaan dan kemanfaatannya. Evaluasi sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan suatu tujuan. Sedangkan menurut (Suprianto & Mutiarin, 2017) evaluasi program adalah suatu kegiatan penilaian tingkat kinerja suatu program atau kebijakan. DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango telah melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, namun hasilnya belum sepenuhnya efektif dalam mendorong perbaikan yang signifikan. Meskipun evaluasi rutin dilakukan melalui survei kepuasan dan pengecekan internal, masih terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya transparansi dalam menindaklanjuti umpan balik masyarakat dan belum adanya perbaikan yang cukup cepat dan terstruktur. Selain itu, komunikasi dengan masyarakat perlu ditingkatkan agar lebih terbuka dan partisipatif, serta evaluasi harus lebih konsisten dan berbasis pada perbaikan yang menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat di simpulkan bahwa Ketepatan waktu dalam pelayanan melalui prosedur yang jelas, sistem yang efisien, dan pengawasan rutin. Namun, keterlambatan sering terjadi, terutama saat terjadi lonjakan permohonan atau perubahan kebijakan yang tidak terduga. Koordinasi antar petugas dan pengawasan internal perlu ditingkatkan untuk menjamin responsivitas yang lebih cepat terhadap masalah yang muncul. Selain itu, komunikasi dengan masyarakat mengenai keterlambatan dan estimasi waktu penyelesaian perlu diperbaiki guna meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik terhadap pelayanan. DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango telah menunjukkan komitmen yang baik dalam memastikan keakuratan informasi yang disampaikan kepada publik. Mereka melakukan pengecekan rutin dan koordinasi antar unit untuk memastikan data yang diberikan valid. Namun, tantangan yang masih ada adalah penyebaran informasi yang belum optimal, terutama dalam pemanfaatan saluran komunikasi yang ada seperti media sosial, website, dan papan pengumuman. Sosialisasi langsung juga belum merata, yang mempengaruhi kualitas pemahaman masyarakat tentang layanan yang tersedia. DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango telah melakukan evaluasi rutin terhadap pelayanan yang diberikan, namun hasilnya belum sepenuhnya efektif untuk mendorong perbaikan signifikan. Survei kepuasan masyarakat dan pengecekan internal seringkali tidak ditindaklanjuti dengan transparansi yang cukup. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat serta memperbaiki tindak lanjut dari hasil evaluasi. Evaluasi harus lebih konsisten dan berbasis pada perbaikan yang menyeluruh agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

Untuk mengatasi hal ini maka, DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango perlu fokus pada penguatan sistem evaluasi yang lebih konsisten dan berbasis perbaikan berkelanjutan. Perbaikan ini

harus mencakup peningkatan komunikasi antara petugas dan masyarakat, penguatan sistem manajemen tugas untuk mengurangi keterlambatan, serta optimalisasi saluran informasi untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat. Dengan langkah-langkah ini, DPMPTSP dapat lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

REFERENSI

Alhdar, S., Van Gobel, L., Rachman, E., Hasan, K. K., & Adam, M. P. (2023). Penguatan tata kelola administrasi terhadap pelayanan publikdi kelurahan polohungo kecamatan limboto kabupaten gorontalo. Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4(2), 4697-4704.

Allwine, Sakban, M., & Tuty. (2024). Sistem Informasi Pelayanan Service Elektronik Pada Mega Sentosa Kisaran. *Jurnal Bisantara Informatika(JBI)*, *8*(1), 1–3.

Bagau, F. N., & Nurrahman, A. (2023). Analisis Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam Penyediaan Informasi Publik. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, *3*(2), 137–154.

Deviana, S., & Desitama, F. S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman , Kualitas Pelayanan dan Sampel Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada CV Tunas Rimba Di Kabupaten Tulungagung. *YUME : Journal of Management*, *6*(2), 496–514.

Dubey, P., Pathak, A. K., & Sahu, K. K. (2022). Assessing the influence of effective leadership on job satisfaction and organisational citizenship behaviour. *Rajagiri Management Journal*, *17*(3), 221–237.

Farhati, M. Z., Saraswati, A., Septiana, M. P., Ramadhan, M., Salbiah, E., & Wahyudin, C. (2024). Strategi Pengembangan Organisasi untuk Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai. *Karimah Tauhid*, *3*(2), 1391–1403.

Hudri, S., Yamin, A., & Khadafie, M. (2024). Efektivitas Penerapan Aplikasi Absensi Online Berbasis Android untuk Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa Barat). *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *7*(1), 100–108.

Irdiyantie, R., & Noviyanti, M. (2024). Pengaruh Kompetensi Interpersonal, Kompetensi Operasional, Komitmen Dan Tim Kerja Terhadap Kinerja Konsultan Pengawas (Studi Kasus Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Paser). *JIABI Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, *8*(1), 45–64.

Jatmiko, B. (2020). Pengaruh Pengawasan Internal, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman (Survei Pada Seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi Trisakti*, *7*(2), 231–246.

Javid, N. J., & Amini, M. (2023). Evaluating the effect of supply chain management practice on implementation of halal agroindustry and competitive advantage for small and medium enterprises. *International Journal of Computer Science and Information Technology*, *15*(6), 8997–9008.

Koven, J., Yetty Murni, & Sri Irviati Wahyoeni. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Audit. *RELEVAN : Jurnal Riset Akuntansi*, *2*(2), 126–132.

Langesee, L.-M., & Ukhova, N. (2023). E-Tutor Tandems in a COIL Course – Design, Implementation and Evaluation. *International Journal of Research in E-Learning*, *9*(1), 1–25.

Munawwarah, Z., Purnamasari, I., & Apriliani, A. (2024). Kualitas Kinerja Pegawai di Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, *3*(4), 4917–4928.

Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, *3*(1), 12.

Novaldi, T., Susena, K. C., & Fitriano, Y. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Objektivitas Terhadap Kualitas Audit Aparatur Pengawas Inspektorat Kabupaten Seluma. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *11*(1), 723–732.

Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.

Putri, D., Haryana, A., & Rosa, T. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir di Wilayah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, *14*(2), 89–98.

Ritonga, R., Harahap, R., & Adawiyah, R. (2023). Pendampingan Pengawas Sekolah Penggerak Untuk Meningkatkan Kompetensi Dalam Melaksanakan Kegiatan Coaching. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Indonesia*, *2*(2), 01–12.

Rocha, C. M. M., Buelvas, D. A., & De la Hoz Escorcia, S. (2024). Evaluation and Ranking of Energy Alternatives for Implementation in Different Geographic Scenarios using Decision Methods: Case Study of Colombia. *International Journal of Energy Economics and Policy*, *14*(5), 191–202.

Salvator, M., Heremba, N. K., Ngada, K., Ntt, P., & Dalam, K. (2023). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui Website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada Afiliasi: conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA). *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, *3*(1), 42–55.

Silaban, Y., & P. M, R. K. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, *6*(1), 233.

Sulaeman, D., Kamil, M., Ardiwinata, J. S., & Saepudin, A. (2023). Implementation of Education Management in Increasing the Quality of Community Learning Centers. *International Journal of Professional Business Review*, *8*(9), e03174.

Suprayitno, D. (2024). Key Factors of Employee Performance and Sustainable HR Practices in Indonesian Manufacturing Industry. *Sinergi International Journal of Management and Business*, *2*(1), 57–72.

Suprianto, A., & Mutiarin, D. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. *Journal of Governance and Public Policy*, *4*(1), 71–107.

Syamsinar, S., Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *5*(1), 1–12.

Zhukov, I., Dolintse, B., & Balakin, S. (2024). Enhancing Data Processing Methods to Improve UAV Positioning Accuracy. *International Journal of Image, Graphics and Signal Processing*, *16*(3), 100–110.

Allwine, Sakban, M., & Tuty. (2024). Sistem Informasi Pelayanan Service Elektronik Pada Mega Sentosa Kisaran. *Jurnal Bisantara Informatika(JBI)*, *8*(1), 1–3.

Bagau, F. N., & Nurrahman, A. (2023). Analisis Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam Penyediaan Informasi Publik. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, *3*(2), 137–154.

Deviana, S., & Desitama, F. S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman , Kualitas Pelayanan dan Sampel Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada CV Tunas Rimba Di Kabupaten Tulungagung. *YUME : Journal of Management*, *6*(2), 496–514.

Dubey, P., Pathak, A. K., & Sahu, K. K. (2022). Assessing the influence of effective leadership on job satisfaction and organisational citizenship behaviour. *Rajagiri Management Journal*, *17*(3), 221–237.

Farhati, M. Z., Saraswati, A., Septiana, M. P., Ramadhan, M., Salbiah, E., & Wahyudin, C. (2024). Strategi Pengembangan Organisasi untuk Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai. *Karimah Tauhid*, *3*(2), 1391–1403.

Hudri, S., Yamin, A., & Khadafie, M. (2024). Efektivitas Penerapan Aplikasi Absensi Online Berbasis Android untuk Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa Barat). *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *7*(1), 100–108.

Irdiyantie, R., & Noviyanti, M. (2024). Pengaruh Kompetensi Interpersonal, Kompetensi Operasional, Komitmen Dan Tim Kerja Terhadap Kinerja Konsultan Pengawas (Studi Kasus Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Paser). *JIABI Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, *8*(1), 45–64.

Jatmiko, B. (2020). Pengaruh Pengawasan Internal, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman (Survei Pada Seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi Trisakti*, *7*(2), 231–246.

Javid, N. J., & Amini, M. (2023). Evaluating the effect of supply chain management practice on implementation of halal agroindustry and competitive advantage for small and medium enterprises. *International Journal of Computer Science and Information Technology*, *15*(6), 8997–9008.

Koven, J., Yetty Murni, & Sri Irviati Wahyoeni. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Audit. *RELEVAN : Jurnal Riset Akuntansi*, *2*(2), 126–132.

Langesee, L.-M., & Ukhova, N. (2023). E-Tutor Tandems in a COIL Course – Design, Implementation and Evaluation. *International Journal of Research in E-Learning*, *9*(1), 1–25.

Munawwarah, Z., Purnamasari, I., & Apriliani, A. (2024). Kualitas Kinerja Pegawai di Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, *3*(4), 4917–4928.

Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, *3*(1), 12.

Novaldi, T., Susena, K. C., & Fitriano, Y. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Objektivitas Terhadap Kualitas Audit Aparatur Pengawas Inspektorat Kabupaten Seluma. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *11*(1), 723–732.

Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.

Putri, D., Haryana, A., & Rosa, T. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir di Wilayah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, *14*(2), 89–98.

Ritonga, R., Harahap, R., & Adawiyah, R. (2023). Pendampingan Pengawas Sekolah Penggerak Untuk Meningkatkan Kompetensi Dalam Melaksanakan Kegiatan Coaching. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Indonesia*, *2*(2), 01–12.

Rocha, C. M. M., Buelvas, D. A., & De la Hoz Escorcia, S. (2024). Evaluation and Ranking of Energy Alternatives for Implementation in Different Geographic Scenarios using Decision Methods: Case Study of Colombia. *International Journal of Energy Economics and Policy*, *14*(5), 191–202.

Salvator, M., Heremba, N. K., Ngada, K., Ntt, P., & Dalam, K. (2023). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui Website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada Afiliasi: conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA). *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, *3*(1), 42–55.

Silaban, Y., & P. M, R. K. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, *6*(1), 233.

Sulaeman, D., Kamil, M., Ardiwinata, J. S., & Saepudin, A. (2023). Implementation of Education Management in Increasing the Quality of Community Learning Centers. *International Journal of Professional Business Review*, *8*(9), e03174.

Suprayitno, D. (2024). Key Factors of Employee Performance and Sustainable HR Practices in Indonesian Manufacturing Industry. *Sinergi International Journal of Management and Business*, *2*(1), 57–72.

Suprianto, A., & Mutiarin, D. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. *Journal of Governance and Public Policy*, *4*(1), 71–107.

Syamsinar, S., Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *5*(1), 1–12.

Zhukov, I., Dolintse, B., & Balakin, S. (2024). Enhancing Data Processing Methods to Improve UAV Positioning Accuracy. *International Journal of Image, Graphics and Signal Processing*, *16*(3), 100–110.