

**PELAKSANAAN SISTEM ONLINE PADA PELAYANAN PERIZINAN
MELALUI *E - GOVERNMENT* YANG BERBASIS APLIKASI
TENTANG DPM – PTSP (DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)
DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H)



OLEH :

**ADHIKA ARYA YUDISTIRA
NPM : 161010516**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

ABSTRACT

Development of technology and more advanced information access give opportunity to public society to access information accurately and fast. The government has an authority to give public service equally to all citizen. In a public service sector that done by the government, development of technology and information has created public service model done by E-government. Investment service and integrated service Satu Pintu is one of organization held public service in pekanbaru in the field of investment service and integrated service Satu Pintu. In conducting the service, (DPMPTSP) have authority to hold public service in the field of licensing service and non licensing service.

The research that has done by researcher assign main problem, it is how to apply online system to licensing service through the E-government that based on DPM-PTSP Satu Pintu application in Pekanbaru, and the effectiveness In applying E-government application based about DPM-PTSP Satu Pintu in Pekanbaru.

The method used in this research is descriptive observational research with interview and questioner as data collection equipment. The reason of researcher takes this method is to assess the effectiveness in applying online system toward licensing service through E-Government application based in DPMPTSP satu pintu in Pekanbaru.

The result of this research shows that DPM-PTSP Satu Pintu in Pekanbaru has applied registration system with online or known as SIMOLEK (Sistem informasi manajemen perizinan mobile elektronik), the businessmen don't need to attend physically in the office of DPM-PTSP, they just register through the web of DPMPTSP based on the needed license and also click technical guide of SIMOLEK. DPM-PTSP has important role to manage the licenses. As SIMOLEK has applied by DPM-PTSP Pekanbaru, the society will be easier to manage the licenses, however not all the licenses submitted to DPMPTSP. The resistance faced in the field especially is not all the handphone can apply SIMOLEK, it just android able to have this application, while the other phones only able access by using the web address given.

Key Words : *SIMOLEK application, E-Government, DPM-PTSP Satu Pintu.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan akses informasi yang semakin maju memberikan peluang bagi masyarakat umum untuk mengakses informasi secara akurat dan cepat. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruhan warga negara. Pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *E-Government*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik di kota Pekanbaru dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam menjalankan pelayanan, (DPM-PTSP) memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan publik dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.

Penelitian yang penulis lakukan ini menetapkan masalah pokok yaitu, Bagaimana penerapan sistem online pada pelayanan perizinan melalui *E-Government* yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru, dan Bagaimana efektifitas dalam penerapan *E-Government* yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.

Metode penelitan yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional research yang bersifat deskriptif dengan alat pengumpul data yaitu wawancara dan Kuesioner. Alasan penulis mengambil metode penelitian ini agar dapat menilai efektifitas penerapan sistem online pada pelayanan perizinan melalui *E-Government* yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah menerapkan sistem pendaftaran melalui online atau dikenal dengan SIMOLEK (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik), pelaku usaha tidak perlu hadir secara fisik di kantor DPM PTSP, tinggal mendaftar melalui Web DPM PTSP sesuai perizinan yang dibutuhkan dan bisa mengklik juknis SIMOLEK. DPM-PTSP memegang peranan yang penting untuk mengurus perizinan. Dengan adanya SIMOLEK yang di terapkan oleh DPM-PTSP Kota Pekanbaru, masyarakat bisa lebih mudah lagi untuk mengurus perizinan, namun sejalan dengan itu belum semua perizinan dilimpahkan ke DPM-PTSP baru sebagian besar. Kemudian hambatan yang dihadapi dilapangan terkhusus dari aspek pemerataan tidak semua jenis kategori Handhpone bisa memiliki aplikasi SIMOLEK, hanya android saja yang bisa memiliki aplikasi, sedangkan diluar itu hanya bisa mengakses dengan alamat Web yang telah diberikan.

Kata Kunci: *E-Government*, Aplikasi, DPM-PTSP

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadiratn Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Government Yang Berbasis Aplikasi Tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru”**. Memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas islam Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan bukan hanya dari kerja keras penulis sendiri, melainkan bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa hormat dan terimakasih yang sangat dalam kepada:

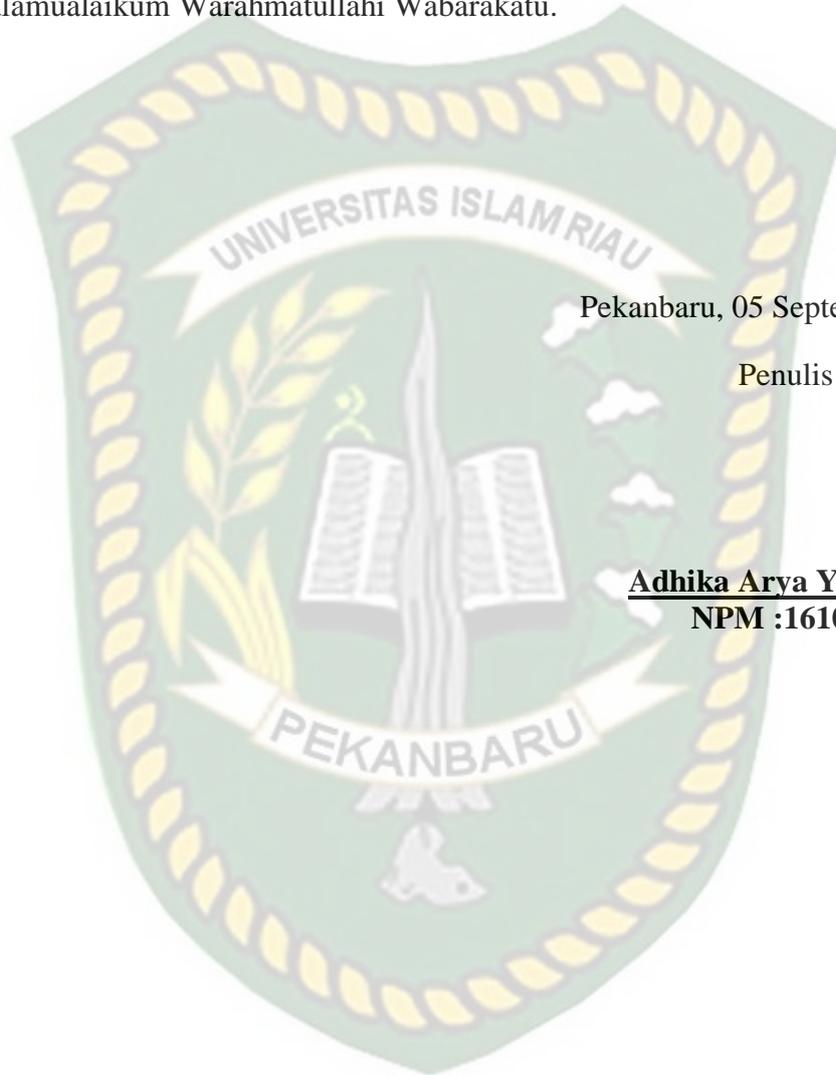
1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mendapatkan ilmu pengetahuan hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau,
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mendapatkan ilmu pengetahuan hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau,

3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H, selaku Dekan I Bidang Akademik yang telah membantu penyelesaian Akademik selama perkuliahan berlangsung hingga penulisan skripsi ini,
4. Bapak Dr. Desi Apriani, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Dan Keuangan yang telah membantu penyelesaian administrasi perkuliahan hingga administrasi penulisan skripsi ini,
5. Bapak S. Parman, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni, yang telah mendukung kegiatan kemahasiswaan penulis,
6. Bapak Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H, selaku pembimbing penulisan skripsi ini dan telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi,
7. Selanjutnya kepada teman-teman seperjuangan penulis di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau angkatan 2016,
8. Dan ucapan terima kasih kepada keluarga besar HIMPUNAN MAHASISWA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA,
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah menambah ilmu pengetahuan kepada Penulis dalam ilmu hukum,
10. Bapak dan Ibu Karyawan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan kepada Penulis sebagai mahasiswa.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis menghaturkan ucapan alhamdulillah rabbilalamin dan terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, baik moril maupun materil

dengan harapan semoga berkah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin yarabbalaalaamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.



Pekanbaru, 05 September 2020

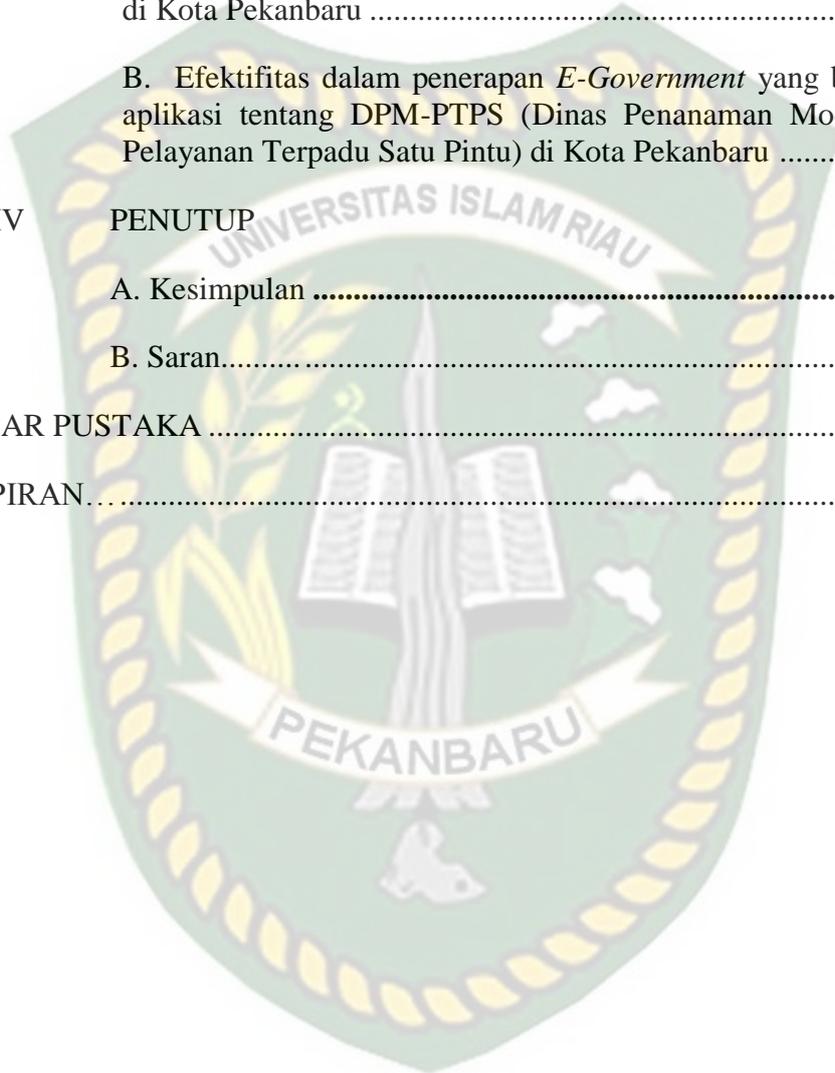
Penulis

Adhika Arya Yudistira
NPM :161010516

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iii
LAMPIRAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SK DEKAN TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	v
SK DEKAN TENTANG PENUNJUKKAN TIM PENGUJI.....	vi
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Konsep Operasional	22
F. Metode Penelitian.....	22
BAB II	TINJAUAN UMUM
A. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Government</i>	27
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	38
C. Tinjauan Umum Tentang Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	50

BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Penerapan sistem online pada pelayanan perizinan melalui <i>E-Government</i> yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTPS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru	55
	B. Efektifitas dalam penerapan <i>E-Government</i> yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTPS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru	67
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	82
	B. Saran.....	83
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN.....	88



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih dan transparan merupakan sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh seluruh lembaga pemerintahan pada saat zaman modern ini. Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruhan warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah harus senantiasa berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelolah data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat dan akurat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *E-Government*.

E-Government sendiri merupakan penggunaan teknologi dengan alat bantu internet oleh pemerintah untuk menyediakan layanan yang menjangkau masyarakat, pelaku bisnis dan pemangku kepentingan lainnya. Jadi dalam hal ini *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. Karena itu, ada beberapa sub bagian yang menunjang pelaksanaan *E-Government* menjadi lebih efisien dan efektif, yang pertama adalah internet

sebagai alat bantu, website sebagai salah satu infrastruktur, aplikasi sebagai sebuah konten yang memudahkan aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, tujuan dari pemanfaatan sehingga proses pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. (Edwin Arief Sosiawan, 2008 : 99)

Asas pelayanan publik merupakan hal-hal penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau mengevaluasi tata cara dan tata aliran pelayanan. Asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektifitas, efisensi dan akuntabilitas. Fungsi asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah sebagai pedoman atau penuntun bagi pemerintah atau pejabat administrasi negara dalam rangka pemerintahan. Sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terdapat asas-asas yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah, yaitu :

- a. Asas Kepentingan Umum
- b. Asas Kepastian Hukum
- c. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- d. Asas Partisipatif
- e. Asas Persamaan Perlakuan/tidak diskriminasi
- f. Asas Keterbukaan
- g. Asas Akuntabilitas
- h. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok rentan
- i. Asas Ketepatan Waktu
- j. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan konsep *Good Governance*. Upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik hanya dapat dilakukan apabila terjadi keseimbangan antara tiga pilar, yaitu sektor

pemerintahan, sektor swasta, dan sektor masyarakat yang saling berkesinambungan dalam pengelolaan sumber daya alam, lingkungan, sosial, dan ekonomi. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik maka harus melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mengintruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah untuk mengembangkan *E-Government* secara nasional. Penerapan *E-Government* dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*Transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Berbeda dengan konsep *E-Commerce* yang sudah banyak dibahas dan diaplikasikan dalam dunia bisnis, dan penerapan *E-Government* di Indonesia relatif terlambat perkembangannya. (Wahyudi Komorotomo, 2008)

Berdasarkan data observasi mendalam yang tercantum dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 menunjukkan bahwa terdapat beberapa kelemahan yang menonjol dalam proses penerapan *E-Government* secara menyeluruh, yakni :

1. Pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia

- sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah,
2. Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk perkembangan *E-Government* pada masing-masing instansi,
 3. Instansi-instansi tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antara situs secara andal, aman dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian,
 4. Pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan penggunaan sistem online melalui *E-Government* yang berbasis aplikasi ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPM-PTSP), terkhusus di kota Pekanbaru. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik di kota Pekanbaru dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Pada tahun 2015 Ombusman Republik Indonesia mengeluarkan hasil ringkasan tentang hasil penelitian

kepatuhan pusat dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik sesuai UU nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, khususnya pada laporan kategorisasi kabupaten/kota, sebanyak 65,79% atau 75 kabupaten/kota masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhan dalam melaksanakan UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. 28,95% atau 33 kabupaten/kota masuk dalam zona kuning yang berarti sedang tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan 5,26% atau 6 Kabupaten/Kota masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (www.ombusman.go.id)

Kota Pekanbaru terkhusus dibidang dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPM-PTSP), telah mempunyai aplikasi online guna untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan keperluan perizinan di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPM-PTSP), aplikasi tersebut bernama SIMOLEK (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik), pelaku usaha tidak perlu hadir secara fisik di kantor (DPM-PTSP). Tinggal mendaftar melalui Web (DPM-PTSP) sesuai perizinan yang dibutuhkan dan juga bisa dengan cara mengklik juknis SIMOLEK dengan <http://dpmptsp.pekanbaru.go.id/juknis-online>. Disana tertera langsung syarat dan ketentuan perizinan. Dengan sistem SIMOLEK, pelaku usaha tidak lagi perlu antri dan bisa memantau langsung sejauh mana proses perizinan yang diajukan. (<https://www.transriau.com/read-501-11540-2017-11-29-dpmptsp-kota-pekanbaru-permudah-pelayanan-perizinan-dengan-aplikasi-simolek.html>)

Berawal dari penjelasan diatas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana *E-Government* diterapkan di Kota Pekanbaru Khususnya di (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru merupakan hal penting dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang terbaik (*Good Governance*) bagi masyarakat. Penerapan *E-Government* yang belum maksimal di Indonesia khususnya di (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru ini menjadi salah satu topik menarik, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mencoba merangkumkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* Yang Berbasis Aplikasi Tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem online pada pelayanan perizinan melalui *E-Government* yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru ?
2. Bagaimana efektifitas dalam penerapan *E-Government* yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Suatu penelitian diawali dengan adanya rasa keingintahuan yang sangat mendalam terhadap suatu gejala yang sedang terjadi. Sehingga berawal dari rasa keingintahuan itu dapat dirumuskan suatu permasalahan dan menentukan pengetahuan yang lebih mendalam tentang gejala yang terjadi serta manfaat apa yang akan diperoleh dari sebuah penelitian baik untuk penulis pribadi maupun untuk orang lain. Adapun tujuan penelitian yang hendak penulis capai yaitu :

1. Untuk mengetahui pandangan tentang penerapan sistem online pada pelayanan perizinan melalui *E-Government* yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTPS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui efektifitas dalam penerapan *E-Government* yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTPS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.

Dengan dilakukannya penelitian ini tentu akan memberikan pengetahuan baru dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, sehingga penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1. Penulis sendiri untuk mengetahui lebih mendalam pengetahuan tentang gejala yang ada didalam penelitian penulis. Selain itu juga, penelitian ini dapat dijadikan sebagai proses pembelajaran untuk lebih mendalami materi-materi perkuliahan khususnya didalam bidang E-Government.
2. Para peneliti selanjutnya, guna sebagai referensi apabila karakteristik dan penelitian tidak jauh berbeda, sehingga dapat

menjadi rujukan dan memberikan sedikit gambaran terhadap permasalahan yang sedang terjadi.

D. Tinjauan Kepustakaan

1. Konsep Tentang *E-Government*

a. Pengertian *E-Government*

E-Government merupakan kependekan dari *Elektronik Government*, *Elektronik Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berdasarkan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (Internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (Kwalitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan

kwalitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). (Richardus Eko Indrajit, 2002 :36)

E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas tata laksana pemerintah menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antara instansi pemerintahan, hubungan antara pemerintah dan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan ini melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu:

- 1) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data,
- 2) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah,
- 3) Ketersedian aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik,
- 4) Ketersedian aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara

pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi, E-mail, SMS ataupun Teleconference.

(Budi Rianto dkk, 2012 : 36 - 39)

b. Tujuan dari Pengembangan *E-Government*

Terdapat empat tujuan yang dibuat untuk menjalankan pengembangan E-Government, yaitu:

- 1) Terbentuknya sebuah jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat dijangkau disetiap masyarakat dan wilayah di seluruh Indonesia.
- 2) Meningkatkan perkembangan perekonomian, mempertahankan stabilitas ekonomi, dan dapat bersaing dengan perdagangan internasional melalui hubungan interaktif dengan dunia usaha. Terbentuknya mekanisme dan pola komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti dialog publik dengan masyarakat sehingga ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- 3) Terbentuknya proses kerja dan sistem manajemen yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. (kutipan skripsi Dian Tika Yahya, 2015)

c. Sifat atau Karakteristik agar terwujudnya pelayanan publik yang terbaik (*Good Governance*)

- 1) *Adanya partisipasi masyarakat.*
- 2) *Adanya aturan hukum yang adil tanpa pandang bulu.*
- 3) *Pemerintah bersifat transparan.*
- 4) *Pemerintah mempunyai daya tanggap terhadap berbagai pihak.*
- 5) *Pemerintah berorientasi pada konsensus untuk mencapai kesepakatan.*
- 6) *Menerapkan prinsip keadilan.*
- 7) *Pemerintah bertindak secara efektif.*
- 8) *Penyelenggaraan pembangunan bervisi strategi.*
- 9) *Adanya kesaling keterkaitan antara kebijakan*

d. Landasan Perkembangan E-Government

Dalam perkembangan *E-Government* di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya baru mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem informasi dalam organisasi publik sebenarnya sudah ada pada beberapa dasawarsa sebelumnya. Terkait dengan pengembangan *E-Government*, pemerintah telah mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai strategi pengembangan *E-Government*. Dalam peraturan ini strategi pokok pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terciptanya serta terjangkau oleh masyarakat luas,
- 2) Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan pusat dan pemerintah daerah secara holistik,

- 3) Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal,
- 4) Peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi,
- 5) Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat,
- 6) Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu :

- 1) Bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan Nasional,
- 2) Bahwa hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik,
- 3) Bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibatkan pada kepentingan publik,

- 4) Bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yaitu :

- 1) Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 10 ayat (2), Pasal 11 ayat (2), Pasal 13 ayat (6), Pasal 16 ayat (2), Pasal 17 ayat (3), Pasal 22 ayat (2), dan Pasal 24 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik perlu menetapkan Peraturan Pemerintah Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan, yaitu :

- 1) Bahwa teknologi informasi merupakan kebutuhan pokok yang digunakan sebagai perangkat untuk mendukung sistem administrasi moderen bagi pemerintah daerah, serta merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan atas penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan manajemen pemerintah daerah,

- 2) Bahwa pemanfaatan teknologi informasi perlu dikedepankan dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan daerah yang efeasien, efektif sesuai dengan kewenangan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- 3) Bahwa berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 34/P Tahun 2015 Tentang Pemberhentian Sementara Gubernur Riau masa jabatan tahun 2014-2019 dinyatakan Wakil Gubernur Riau melaksanakan tugas dan kewenangan Gubernur Riau masa jabatan tahun 2014-2019.
- 4) Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Proses yang

dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. (Harbani Pasolong, 2013 : 128)

Menurut Sedarmayanti Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Poltak Sinambela, 2010 : 5)

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain sebagainya.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah sangat sederhana, variabel pentingnya hanya ada pada pemberian dan penerimaan, namun kemudian menjadi rumit tatkala menyangkut pada aspek penilaian

tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Secara konseptual untuk melaksanakan paradigma ini, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa menilai kinerja pemberi layanan.

Pengertian pelayanan umum menurut keputusan Menteri Negara Pendayaguna Aparatur Negara (MEN-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Sahya Anggara, 2012 : 568)

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu :

a. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu :

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai

kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

2) Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakat.

3) Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

b. Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1) Pelayanan administrasi

Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), pasport, dan lainnya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Meliputi, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya, pendidikan, pemeliharaan kesehatan,

penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan pelayan sosial, dan sebagainya. (Hardiyansyah, 2011 : 20 - 23)

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Munurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan harus meliputi sekurang-kurangnya :

- a. Dasar hukum,
- b. Persyaratan,
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
- d. Jangka waktu penyelesaian,
- e. Biaya/tarif,
- f. Produk pelayanan,
- g. Sarana, prasarana, dan fasilitas,
- h. Kompetensi pelaksanaan,
- i. Pengawasan internal,
- j. Penanganan pengadua, saran, dan masukan,
- k. Jumlah pelaksana,
- l. Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan,
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggaraan pelayanan publik dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang terbaik (*Good Governance*).

3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dibidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip kordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan, kepastian, dan transparansi.

Fungsi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu :

- a. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu,
- b. Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu,

- c. Pembinaan, pengendalian, kordinasi, fasilitasi dan penyelenggaraan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu,
- d. Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu,
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu,
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. (<http://info.metrokota.go.id/dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu/>)

E. Konsep Operasional

Untuk memeberi arah dan tidak menimbulkan salah pengertian yang berbeda dalam penelitian maupun dalam pembahasannya secara lebih lanjut, maka penulis perlu memberikan batasan judul penelitian sebagai berikut :

Pelaksanaan ialah suatu tindakan atau sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dengan terperinci.

Pelayanan ialah merupakan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997 : 571)

E- Government ialah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warga negara.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) ialah sebagai penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian *Observational Research* dengan cara Survey. *Observational Research* ialah pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara observasi langsung ke objek penelitian dengan cara wawancara dan juga melakukan questioner dengan pihak terkait. Apabila ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif karena penulis ingin menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan atau gejala kelompok tertentu untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. (Soerjono Soekanto, 1986 : 50)

Dalam penelitian ini, deskriptif itu adalah masalah yang diteliti yang berkaitan dengan upaya penerapan sistem online pada pelayanan perizinan melalui E-Government yang berbasis aplikasi tentang DPM-

PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, yaitu pada kantor pelayanan perizinan DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

3. Populasi dan sampel

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Sensus adalah metode yang dapat digunakan apabila jumlah populasinya kecil atau sedikit, sehingga memungkinkan penelitian menggunakan populasi secara keseluruhan sebagai responder. (Syafrialdi, 2013 : 16)

Populasi merupakan sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama.

Responden adalah seseorang atau individu yang akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang akan di ajukan oleh peneliti. Responder ini merupakan orang atau individu yang terikat secara langsung dengan data yang di butuhkan. (Mukti Fajar Nd dan Yulianto Achmad, 2010 : 170 - 171)

Sehubungan dengan pengertian tersebut maka yang di jadikan responder dalam penelitian ini adalah :

Tabel I.1
Responden

NO	Responden	Jumlah
1	Kepala kantor DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Pekanbaru	1 orang
2	Pengguna pelayanan perizinan DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Pekanbaru	30 orang
JUMLAH		31 orang

Sumber data lapangan Tahun 2019

4. Data dan sumber data

Adapun jenis data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- a. Data primer yaitu data utama yang diperoleh penulis secara langsung melalui responden dengan menggunakan alat pengumpul data berupa tinjauan pustaka dan wawancara.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari literatur yang berkaitan dengan objek penelitian dan dokumen-dokumen yang berisikan keterangan mengenai penelitian ini serta dari skripsi sebelumnya yang memiliki objek kajian yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Semua data tersebut merupakan data yang akan melengkapi data primer.

5. Alat pengumpul data

- a. Wawancara

Wawancara ini dipakai untuk menyaring data yang berhubungan dengan Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Government Yang Berbasis Aplikasi Tentang DPM-PTPS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru. Metode ini dipakai untuk mengetahui pendapat mengenai ke efektifan pelayanan perizinan yang berbasis aplikasi, dan problematika yang dihadapi serta upaya yang dilakukan. Sebelum melakukan wawancara, disusun beberapa pertanyaan pokok secara tertulis yang berfungsi sebagai pedoman yang bersifat fleksibel dan pertanyaan-pertanyaan berikutnya disusun pada jawaban responden terhadap pertanyaan sebelumnya.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung melalui angket pertanyaan dengan responden yang telah ditentukan.

6. Analisis data

Setelah semua data diatas penulis kumpulkan, dilakukan pengelompokan dilanjutkan dengan penyajian. Data yang dikumpulkan berdasarkan data hasil wawancara serta dari dokumen-dokumen yang penulis peroleh yang berkaitan dengan objek penelitian

di sajikan dalam bentuk uraian-uraian kalimat yang jelas, rinci dan akurat. Kemudian penulis melakukan pembahasan, dengan memperhatikan berbagai peraturan perundang-undangan juga memperhatikan tulisan-tulisan atau penelitian pihak lainnya serta didukung pendapat kalangan ahli mengenai persoalan penelitian ini.

7. Metode penarikan kesimpulan

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan logika induktif. Metode penarikan kesimpulan induktif adalah penelitian hukum survey yang mengkaji sistem norma sebagai objek kajiannya dapat menggunakan logika Induktif dengan alat silogisme untuk membangun preskriptif kebenaran hukum. (S. Nasution, 1996 : 113)

Kesimpulan adalah suatu tinjauan ulang pada catatan lapangan atau kesimpulan dalam tinjauan sebagaimana yang muncul dari data yang harus di uji kebenarannya kekokohnya dan kecocokannya yaitu mencapai valititasnya dan dapat diartikan sebagai suatu hal yang bersifat umum kearah yang bersifat khusus.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang E-Government

1. Pengertian E-Government

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.

Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan e-Government menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah dalam hal ini sebagai organisasi kekuasaan harus dapat meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemampuan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan seharusnya dapat menerapkan berbagai hal, termasuk didalam penerapan e-Government yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik.

Menurut Akadun dalam bukunya yang berjudul *Teknologi Informasi Administrasi*, menjelaskan *Electronic Government* memiliki spectrum yang luas. Oleh karena itu perlu dibagi menjadi e-Government dalam level mikro. Pada level makro, kita membicarakan strategi nasional e-Government, kebijakan yang diperlukan. Kaitannya dengan cakupan yang lebih luas (internasional). Keterlibatan multisektor baik nasional maupun internasional, kepentingan nasional, integrasi bangsa. Dalam level mikro adalah strategi instansional, terfokus pada aplikasi, cakupan terbatas, keterlibatan sektor dalam skala lokal. Pusat perhatiannya pada operasi e-Government itu sendiri dan bagaimana model kinerja akan dirancang dan dilaksanakan. (Akadun, 2009 : 142)

Berdasarkan penjelasan diatas, pengertian e-Government dibagi menjadi dua yaitu makro dan mikro. e-Government pada level makro merupakan bagian dari strategi nasional untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan. eGovernment pada level mikro merupakan pelaksanaan dari strategi nasional eGovernment. Pada tingkat instansi dilaksanakan dengan mengembangkan aplikasi yang dapat mendukung tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintahan. M. Khoirul Anwar dan Asianti Oetojo S, menjelaskan e-Government merupakan suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. (Khoiru Anwar dan Asianti Oetojo, 2003 : 136)

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan. penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat. Nugroho menyebutkan bahwa penerapan e-Government adalah pengembangan aplikasi sistem informasi dan telekomunikasi dilingkungan pemerintahan. (D. Riant Nugroho, 2008 : 165)

Penjelasannya menyebutkan bahwa penerapan e-Government adalah pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi dalam pemerintahan. Sistem Informasi dan Telekomunikasi dikembangkan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintahan. instansi pemerintahan memiliki ruang lingkup tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Pengembangan aplikasi

Teknologi dapat digunakan secara efektif sesuai dengan tugas dan fungsinya serta dapat mencapai tujuannya.

2. *Good Governance*

Good Governance sering diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik menurut Mardiasmo *Good Governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya akifitas usaha. *Good Governance* memiliki 3 pilar penting, yaitu : (Mardiasmo, 2009 : 18)

- a. *Economic Governance* (kesejahteraan rakyat)
- b. *Political Governance* (proses pengambilan keputusan)
- c. *Administrative Governance* (tata laksana pelaksanaan kebijakan)

Selain itu *Good Governance* memiliki 3 domain dalam proses memaknai peran kunci *stakeholders* (pemangku kepentingan) yaitu sebagai berikut :

- a. Pemerintah, berperan menciptakan iklim politik dan hukum yang kondusif.
- b. Sektor swasta, berperan menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan serta penggerakan di bidang ekonomi.
- c. Masyarakat, berperan mendorong intraksi sosial, ekonomi, politik, dan mengajak seluruh anggota masyarakat berpartisipasi.

Tujuan dari *Good Governance* ialah “Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat”. (Kurniawan Agung, 2005 : 12)

Karakteristik atau Prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pelaksanaan *Good Governance*, yaitu :

- a. *Participation*, Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
- b. *Rule of law*, Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandangan bulu.
- c. *Transparency*, Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
- d. *Responsiveness*, Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
- e. *Consensus orientation*, Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.
- f. *Equity*, Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.

- g. *Efficiency and Effectiveness*, Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara bedaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
- h. *Accountability*, Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
- i. *Strategic vision*, Penyelenggara pemerintah dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

3. Tahap pengembangan E-Government

Tahap perkembangan E-Government secara umum dapat dibagi menjadi empat :

- a. *Web Presence* (ketersediaan situs web) : adanya situs web resmi instansi / lembaga pemerintahan.
- b. *Interaction* (interaksi) : adanya fasilitas interaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs resminya.
- c. *Transaction* (transaksi) : tersedianya fasilitas transaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs web resminya.
- d. *Transformation* (transformasi) : semua proses kerja dan layanan kepada masyarakat sudah berbasis elektronik.

Dalam perkembangan E-Government di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya baru mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem

informasi dalam organisasi publik sebenarnya sudah ada pada beberapa dasawarsa sebelumnya. Terkait dengan pengembangan E-Government, pemerintah telah mengeluarkan Inpres Nomor 3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government. Dalam peraturan ini strategi pokok pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik.
- c. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
- d. Peningkatan peran-serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Pengembangan sumber daya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat.
- f. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Secara umum, tahapan pelaksanaan *E-Government* yang biasanya dipilih adalah membangun sistem *e-mail* dan jaringan, menyiapkan portal yang informatif, meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi, menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat, dan mengembangkan demokrasi digital. (C. Wescott, 2001)

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, penerapan *E-Government* di setiap lembaga pemerintah mengacu pada tahapan pengembangan *E-Government* nasional sesuai dengan kondisi setiap lembaga pemerintah, meliputi :

- a. Tingkat persiapan yaitu pembuatan situs *web* di setiap lembaga pemerintah; pendidikan SDM, penyediaan sarana akses publik, sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik untuk publik dan internal, pengembangan *E-Leadership* dan *awareness building*, serta penyiapan peraturan.
- b. Tingkat pematangan yaitu pembuatan situs informasi layanan publik interaktif; dan pembuatan *hyperlink*.
- c. Tingkat pemantapan yaitu penyediaan fasilitas transaksi elektronik; dan penyatuan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas).
- d. Tingkat pemanfaatan yaitu pembuatan program layanan G2G, G2B, dan G2C terintegrasi; pengembangan proses untuk layanan *E-Government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas *best practice*.

Richardus Eko Indrajit, (2002) dalam bukunya mengemukakan bahwa dalam penerapan *E- Government* terdapat indikator-indikator yang penting, berkaitan dengan berbagai infrastruktur serta strategi pendukungnya, dimana penerapan *E- Government* ini meliputi:

- a. Data infrastruktur, meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung penerapan *E-Government*.
- b. Infrastruktur legal, hukum dan peraturan termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju *E-Government*.
- c. Infrastruktur institusional, diwujudkan dengan institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam penerapan *E-Government*.
- d. Infrastruktur manusia, sumber daya manusia yang handal merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan dalam penerapan *E-Government*.
- e. Infrastruktur teknologi, penerapan *E-Government* banyak bertumpu pada adanya infrastruktur teknologi yang memadai.
- f. Strategi pemikiran pemimpin, penerapan *E-Government* sangat membutuhkan pemimpin yang membawa visi *E-Government* dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkannya.

4. Manfaat dari penerapan *E-Government*

Negara amerika dan inggris adalah dua negara besar yang telah mengimplementasikan konsep E-Government, manfaat yang didapat dengan adanya penerapan e-government di suatu negara menurut kutipan skripsi Dian Tika Yahya. (2015) antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas mesyarakat pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri)

terutama dalam kinerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan dan bernegara.

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Government.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk kepentingan sehari-hari.
- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada dan sebagiannya.

E-Government memiliki banyak manfaat dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Ada tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan E-Government yaitu :

- a. Dimensi Ekonomi

Dalam hal ekonomi, manfaat E-Government di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

- b. Dimensi Sosial

Dalam hal sosial, manfaat E-Government cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus, manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.

c. Dimensi Pemerintahan

Dalam hal pemerintahan, manfaat E-Government dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan dengan pemerintahan yang konvensional. E-Government juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada. (Misuraca, 2007:57-58)

Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Terdapat empat tujuan yang dibuat untuk menjalankan pengembangan E-Government, yaitu:

- a. Terbentuknya sebuah jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat,

dapat dijangkau disetiap masyarakat dan wilayah di seluruh Indonesia.

- b. Meningkatkan perkembangan perekonomian, mempertahankan stabilitas ekonomi, dan dapat bersaing dengan perdagangan internasional melalui hubungan interaktif dengan dunia usaha.
- c. Terbentuknya mekanisme dan pola komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti dialog publik dengan masyarakat sehingga ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Terbentuknya proses kerja dan sistem manajemen yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. (kutipan skripsi Dian Tika Yahya, 2015)

B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

1. Defenisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:7) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. (Miftah Thoha, 2008 : 19), selanjutnya mengartikan pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara 2012, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang

menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Ely Kartikaningdyah (2013:4), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Mengikuti definisi tersebut menurut Ratminto & Winarsih (2005:5), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan konsep pelayanan publik ialah :

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Jenis Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan MENPAN No 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok pelayanan publik, yaitu :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik

misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. (Nina Rahmayanty, 2013:85):

Menurut Pandji Santosa (2008:63), mengelompokkan jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi, yang meliputi:

- a. Dilihat dari pangsa pasar, dibedakan antara:
 - 1) Jasa kepada konsumen akhir.
 - 2) Jasa kepada konsumen organisasion.
- b. Dilihat dari tingkat keberwujudannya, dibedakan antara:
 - 1) Jasa barang sewaan.
 - 2) Jasa barang milik konsumen.
 - 3) Jasa untuk bukan barang.
- c. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara:
 - 1) Pelayanan profesional.
 - 2) Pelayanan non-profesional.
- d. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan antara:
 - 1) Pelayanan komersial.
 - 2) Pelayanan nirlaba.
- e. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan antara:
 - 1) Pelayanan yang diluar.
 - 2) Pelayanan yang tidak diatur
- f. Dilihat dari tingkat intensitas karyawan, dibedakan antara:
 - 1) Pelayanan yang berbasis pada alat.
 - 2) Pelayanan yang berbasis pada orang.
- g. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, dibedakan antara :
 - 1) Pelayanan dengan kontak tinggi.
 - 2) Pelayanan dengan kontak rendah.

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan hal-hal penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau mengevaluasi tata cara dan tata aliran pelayanan. Asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektifitas, efisensi dan akuntabilitas. Sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terdapat asas-asas yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah

Adapun Asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dibawah ini:

a. Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum ialah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif atau Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

b. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan ialah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. (Jurnal Aparatur Negara, (2012:174).

4. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ratminto & Wianarsih (2005 : 243), prinsip dasar pelayanan publik ialah hal-hal yang penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau mengevaluasi suatu pelayanan yang diselenggarakan. Prinsip-prinsip ini akan dapat memberikan pedoman tentang perlu atau tidaknya suatu jenis pelayanan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut menurut Osborn dan Gaebler dalam Kartikaningdyah (2013:5), yaitu :

- a. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
- b. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- c. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
- d. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.
- e. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat

berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.

- f. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur untuk menyelesaikan urusan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan serta dipahami. Pengguna jasa layanan tidak harus bertanya-tanya terus, terkait dengan metode dan prosedur. Dengan demikian mereka merasa enak dan tidak menggerutu.
2. Kejelasan, artinya persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk proses pelayanan jelas (tidak menimbulkan persepsi yang berbeda-beda). Juga adanya kejelasan kewenangan pihak atau unit yang melayaninya serta kejelasan kepada siapa, di mana, kapan agar supaya pelanggan mudah apabila terjadi keluhan/komplain.

3. Ketepatan waktu dalam pengurusan yang sudah disepakati dan menjadi suatu ukuran pasti, kapan harus selesai. Sehingga pihak pelanggan dapat merencanakan tindakan selanjutnya.
4. Akurasi, artinya bahwa produk pelayanan diterima oleh pelanggan benar dan tepat serta sah.
5. Keamanan, maksudnya produk pelayanan yang mungkin bisa terdiri dari barang, dokumentasi, jasa akan diterima oleh pelanggan dengan rasa aman dan adanya kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, artinya penyelenggara pelayanan (perusahaan/perorangan) bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian urusan apabila terjadi permasalahan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana atau prasarana yang diperlukan yang mendukung lancarnya pelayanan. Kemudahan akses. Apabila pihak yang dilayani membutuhkan data atau informasi maka data tersebut mudah untuk diperoleh.
8. Kemudahan akses untuk tempat artinya pelanggan mudah untuk mencari tempat dimana lembaga berada.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan artinya orang-orang yang berurusan dengan proses pelayanan harus mempunyai mental dan melakukan tindakan disiplin, sopan dan ramah dalam melayaninya. Disiplin dapat berarti disiplin waktu sesuai yang ditentukan, disiplin tempat, dimana harus sesuai, disiplin prosedur.

10. Kenyamanan artinya tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Tempat atau ruang tunggu yang representatif, lingkungan yang bersih, indah dan rapi. Masih dalam upaya peningkatan kepuasan pada pelanggan maka dalam konsep pelayanan ada dikenal mengenai standar kualitas pelayanan. Pada dasarnya penentuan standar tersebut akan sangat tergantung pada pemberi layanan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Tentu saja berbeda antara satu dengan lainnya. Perbedaan tersebut antara lain karena: perbedaan jenis produk layanan, tingkat kesulitan, jasa pelayanan, perbedaan tempat serta fasilitas yang ada.

5. Standar Pelayanan Publik

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menjabarkan definisi dari standar pelayanan publik, yakni sebagai berikut :

“Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

a. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 - a) Persyaratan
 - b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- c) Jangka Waktu Pelayanan
- d) Biaya / Tarif
- e) Produk Pelayanan
- f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :

- a) Dasar Hukum
- b) Sarana dan Prasarana atau Fasilitas
- c) Kompetensi pelaksanaan
- d) Pengawasan Internal
- e) Jumlah Pelaksanaan
- f) Jaminan Pelayanan
- g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h) Evaluasi kinerja pelaksana

b. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan)

c. Penerapan standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak- pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya. Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan

untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara

d. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- 1) Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- 2) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- 3) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

C. Tinjauan Umum Tentang Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.

Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi.
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit.
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit.
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas.

Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yaitu, :

1. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
2. Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
3. Pembinaan, pengendalian, koordinasi, fasilitasi dan penyelenggaraan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. (<https://dpmpstsp.pekanbaru.go.id/profile/>)

Ada beberapa dasar hukum dari pelaksanaan dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yaitu, :

1. UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.
7. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

9. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. (<https://dpmptsp.pekanbaru.go.id/profile/>)

Sejarah singkat dari perjalanan dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) awal mula Tahun 1999 Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Masuk ke Tahun 2005 Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

Di Tahun 2008, sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009. Mauk ke Tahun 2013 Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

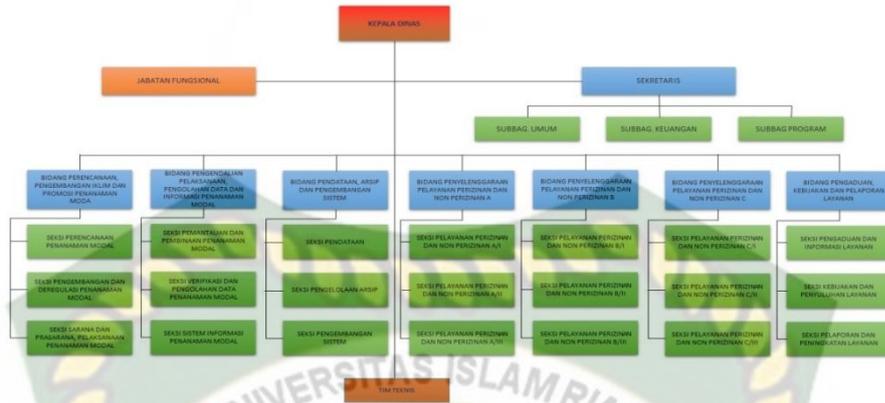
Di Tahun 2017 Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP. (<https://dpmptsp.pekanbaru.go.id/profile/>)

Visi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yaitu *“Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima”* dengan misi yaitu, :

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif.
2. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan.
3. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan.
4. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan.
5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

Struktural organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan sistem online pada pelayanan perizinan melalui E-Government yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.

Mengingat fungsinya yang sangat sentral dalam kegagalan pasar dari aktivitas koperasi, fungsi perizinan jelas merupakan fungsi regulasi yang harus dipegang oleh pemerintah, misalnya mengatur kuota barang dan jasa tertentu yang harus di suplai di pasar yang pada tingkat tertentu tidak menimbulkan dampak negatif bagi berlangsungnya usaha koperasi. Dalam konteks inilah suatu tindakan

intervensi pemerintah dalam bentuk perizinan harus dirujuk pada fungsi stabilisasi.

Instrumen perizinan yang terlalu ketat tidak mustahil akan mendorong para aktivitas informal dalam ekonomi, tetapi perizinan yang terlalu longgar juga akan mendorong pada tingginya biaya sosial yang harus ditanggung oleh masyarakat seperti kemacetan, kerusakan lingkungan, penurunan ekonomi, inflasi dan polusi sebagai akibat dari aktivitas pasar yang tidak terkendali. Oleh karena itu sebuah mekanisme perizinan harus mempertimbangkan keseimbangan antara kepentingan pemerintah baik pusat maupun daerah dan kepentingan perusahaan serta kepentingan individu yang mengakselerasi kegiatan ekonomi. (Adrian Sutedi, 2017 : 51)

Pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk membekukan izin, mencabut izin, membatalkan izin, dan membongkar bangunan. Membebukan izin terjadi dalam hal apabila timbul permasalahan proses perizinan tidak terpenuhi kemudian ternyata terdapat sengketa dalam perizinan usaha tersebut.

Di kota Pekanbaru sendiri sudah menerapkan sistem pendaftaran melalui online atau dikenal dengan SIMOLEK (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik), pelaku usaha tidak perlu hadir secara fisik di kantor DPM PTSP, tinggal mendaftar melalui Web DPM PTSP sesuai perizinan yang dibutuhkan dan bisa mengklik juknis SIMOLEK dengan <http://dpmpptsp.pekanbaru.go.id/juknis-online>. Disana tertera langsung syarat dan ketentuan perizinan.

Teknologi itu bahkan hampir merata ada di genggam tangan publik, tak terkecuali pelaku usaha. Hampir seluruh pengusaha rata-rata sudah menggunakan smartphone. SIMOLEK ini juga ditunjukkan untuk kemudahan mengakses proses perizinan yang diberikan, jadi para investor cukup mendownload Aplikasi SIMOLEK Mobile DPM PTSP dan mereka bisa mengakses langsung proses izin usaha yang mereka urus, prosesnya dan tahap-tahap selanjutnya yang akan dilalui. Tetapi ada sedikit kekurangan dari aplikasi SIMOLEK, untuk pengguna Iphone yaitu Appstore, SIMOLEK belum tersedia, Cuma di bagian itu kami masih merasa kekurangan, dan itu juga menjadi masukan atau perbaikan kami kedepannya terhadap penyamarataan klasifikasi jenis HP. (Hasil wawancara dengan Sekretariat DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada tanggal 26 Agustus 2020)

Berangkat dari dasar hukum Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka DPMPTSP resmi menjadi salah satu unit program melalui E-Government yang di terapkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru.

Para pelaku usaha juga bisa langsung melakukan pengecekan terhadap proses yang sedang dilalui dari pengurusan perizinan yang dilakukan. Jadi dengan proses yang begitu mudah di jangkau, pengusaha tidak perlu lagi antri dan repot-repot lagi datang ke kantor kami. Cukup lewat HP saja, bisa mengetahui sampai dimana proses perizinan yang mereka urus. Jika sudah siap mereka tinggal ambil.

(Hasil wawancara dengan Sekretariat DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada tanggal 26 Agustus 2020)

Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yaitu, :

1. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
2. Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
3. Pembinaan, pengendalian, koordinasi, fasilitasi dan penyelenggaraan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. (<https://dpmpptsp.pekanbaru.go.id/profile/>)

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga berencana mengembangkan tanda tangan elektronik yang tujuannya untuk memberikan kemudahan kepada seluruh investor dan percepatan proses perizinan. Jika kepala DPM PTSP sedang pergi dinas luar kota, masyarakat tidak perlu lagi risau terhadap proses kepengurusan yang sedang berjalan yang mengganggu proses

akan menjadi lama karena harus menunggu pejabat terkait kembali bertugas. Karena setiap berkas yang masuk akan langsung bisa ditandatangani melalui aplikasi tanda tangan elektronik. Jadi proses yang di inginkan masyarakat yang begitu mudah dapat segera terwujud secara mudah dan cepat. (Hasil wawancara dengan Sekretariat DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada tanggal 26 Agustus 2020)

Asas pelayanan publik merupakan hal-hal penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau mengevaluasi tata cara dan tata aliran pelayanan. Asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektifitas, efisensi dan akuntabilitas. Sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terdapat asas-asas yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah.

Adapun Asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dibawah ini:

1. Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum ialah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif atau Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

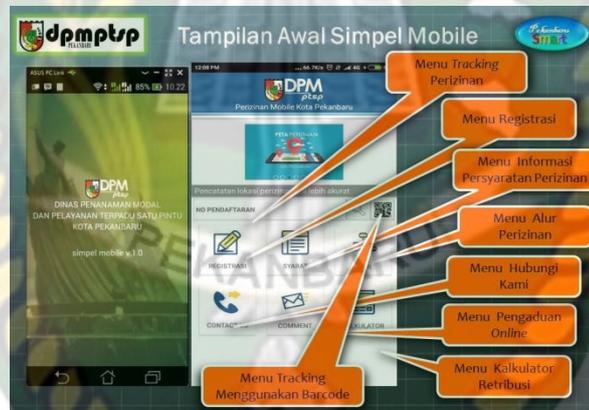
Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan ialah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. (Jurnal Aparatur Negara, (2012:174).

Langkah-langkah pendaftaran perizinan dengan sistem online atau Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) yaitu :

1. Langkah pertama



2. Langkah kedua



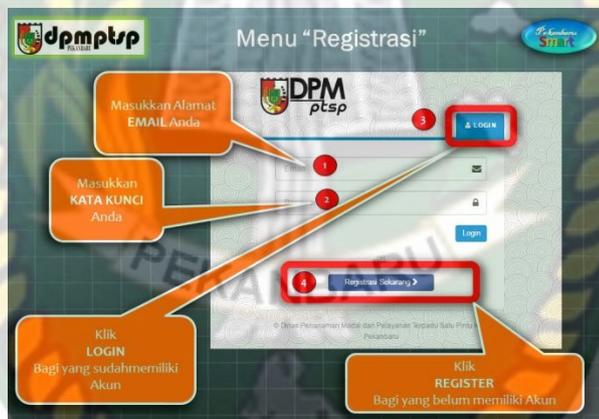
3. Langkah ketiga



4. Langkah keempat



5. Langkah kelima



6. Langkah keenam



7. Langkah ketujuh



8. Langkah kedelapan



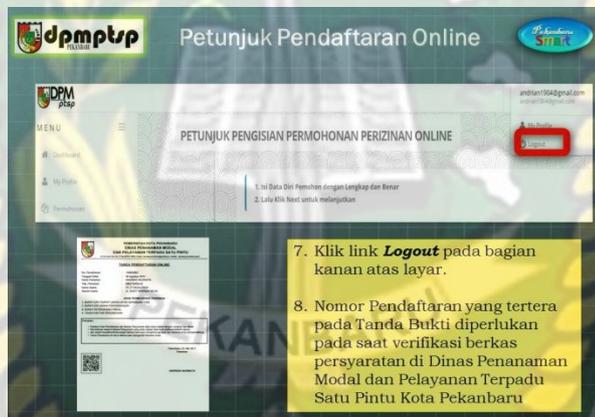
9. Langkah kesembilan



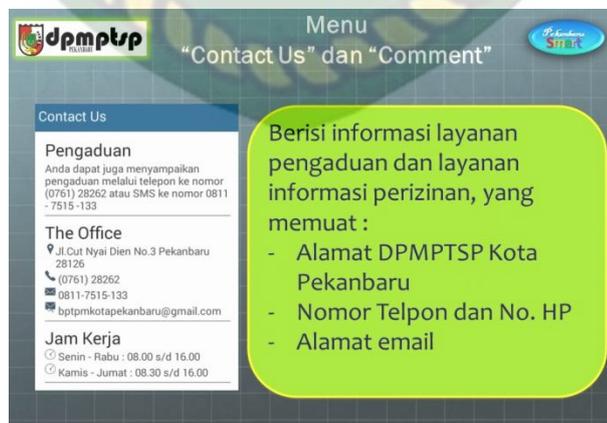
10. Langkah kesepuluh



11. Langkah kesebelas



12. Langkah keduabelas



Berdasarkan tampilan gambar di atas seperti itulah mekanisme atau langkah-langkah yang di lakukan masyarakat jika ingin menggunakan sistem

online atau biasa disebut SIMOLEK, untuk mengakses keperluan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh para birokratnya yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. (Michael Hill dan Peter Hupe, 2002: 172) Salah satu harapan agar terwujudnya masyarakat informasi, masyarakat informasi merupakan masyarakat yang mendapatkan kesempatan dan akses informasi secara cepat dan tepat akan jauh lebih maju dibandingkan mereka yang kurang mendapat pengetahuan informasi.

Misi utama dari masyarakat informasi adalah mewujudkan masyarakat yang sadar tentang pentingnya informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi, terciptanya suatu layanan informasi yang terpadu, terkordinasi dan terdokumentasi serta tersebarnya informasi ke masyarakat luas secara cepat, tepat dan bermanfaat.

Masyarakat informasi ditandai dengan adanya perilaku informasi yang merupakan keseluruhan perilaku manusia yang berhubungan dengan sumber dan saluran informasi, dengan tujuan tertentu sebagai akibat adanya kebutuhan untuk memenuhi tujuan tertentu, perilaku mencari informasi yang ditujukan seseorang ketika berinteraksi dengan sistem informasi, dan perilaku pengguna informasi yaitu perilaku yang dilakukan seseorang ketika menghubungkan informasi yang ditemukannya dengan pengetahuan dasar yang sudah ia miliki sebelumnya.

Dinamika informasi yang terjadi membawa perubahan bagi masyarakat. Informasi mejadi bagian penting dalam kehidupan manusia. Masyarakat yang

mendapat kesempatan lebih dulu, akses lebih luas dan tepat waktu akan dapat mengurus dan mengatur dunia. Sementara kelompok masyarakat yang tidak atau kurang memperoleh kesempatan dan akses informasi yang mereka butuhkan secara memadai akan jauh tertinggal.

Bagian dari tujuan yang ingin dicapai dilihat dari Ciri-ciri dari masyarakat informasi antara lain yaitu :

1. Sumber informasi terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.
2. Adanya kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya informasi dalam berbagai aktivitas kehidupan.
3. Berkembangnya lembaga-lembaga perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara merata.
4. Terbukanya pandangan dan wawasan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi secara tepat pada penggunaannya.
5. Kemajuan sumber daya manusia, informasi dan fisik yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
6. Informasi dikelola dengan baik, disajikan tepat waktu dan dikemas dengan teknologi dapat dikembangkan sebagai suatu komoditi yang bernilai ekonomis.

Pemerintah terus berusaha untuk mewujudkan pembangunan merata di seluruh Indonesia, termasuk di dalamnya adalah pemerataan akses informasi kepada masyarakat sehingga dapat meredam gejolak-gejolak yang timbul akibat kurangnya akses informasi. Inilah yang menjadi semangat dari Program pemerintah Kota Pekanbaru terhadap diterapkannya sistem online pada pelayanan

perizinan melalui E-Government yang berbasis aplikasi di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru.

Agar terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima. Kemudian terciptanya masyarakat informasi, yang mengerti dan mengetahui terhadap informasi yang cepat dan luas.

Munurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan harus meliputi sekurang-kurangnya :

1. Dasar hukum,
2. Persyaratan,
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
4. Jangka waktu penyelesaian,
5. Biaya/tarif,
6. Produk pelayanan,
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas,
8. Kompetensi pelaksanaan,
9. Pengawasan internal,
10. Penanganan pengadua, saran, dan masukan,
11. Jumlah pelaksana,
12. Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan,
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggaraan pelayanan publik dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

B. Efektifitas dalam penerapan E-Government yang berbasis aplikasi tentang DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.

Salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya. Untuk itu aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu membentuk sistem administrasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat. Agar semua itu tercipta maka yang perlu dilakukan dan disikapi oleh pelaksanaan pemerintah daerah adalah yang baik dan berwibawa, efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparatur pelaksanaan pemerintah itu sendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila

dirinya mendapat pelayanan dengan baik tentunya hal tersebut sangat membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik.

Dalam rangka mencapai efektivitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ini diperlukan pengukuran efektivitas yang dalam hal ini peneliti menggunakan teori Duncan yang dikutip dalam bukunya Efektivitas Organisasi mengatakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut: (Richard M. Steers, 1985 : 53)

1. Pencapaian tujuan

Segala upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

“Untuk pencapaian tujuan dari DPM-PTSP sudah tercapai akan tetapi belum maksimal, karena belum semua perizinan dilimpahkan ke DPM-PTSP baru sebagian besar. Jika nanti semua perizinan telah dilimpahkan kami akan berusaha lebih maksimal sehingga pencapaian tujuan dari DPM-PTSP tercapai dan pelayanan yang diberikan lebih maksimal”. (Hasil wawancara dengan Sekretariat DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada tanggal 26 Agustus 2020)

2. Integrasi (Sosialisasi)

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Sosialisasi yang dilakukan oleh dinas yakni dengan diadakan kerja sama antara dinas-dinas

lain terkait untuk upaya meningkatkan pelayanan dan kerja sama dengan tim teknis. Tiap individu memiliki karakter yang berbeda-beda oleh karena itu perlakuan saat memberikan informasi atau pesan juga berbeda-beda. Hal tersebut berlaku apabila akan mengomunikasikan secara personal, namun bila secara serentak biasanya diumumkan saat rapat mingguan atau rapat kecil yang berbeda-beda setiap timnya. Untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif ada beberapa hal yang tidak boleh dilakukan yakni menganalisa, menyalahkan, menghakimi, menasehati, dan menginterogasi.

“Bentuk sosialisasi yang kami lakukan adalah kami sudah melakukan rapat teknis dengan dinas-dinas lain, kemudian sudah dibantu juga dengan pemasangan-pemasangan baliho di beberapa lokasi di wilayah Kota Pekanbaru”. (Hasil wawancara dengan Sekretariat DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada tanggal 26 Agustus 2020)

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Proses pengadaan yang dilakukan yakni dengan penarikan, seleksi, orientasi serta pelatihan dan pengembangan untuk mendapatkan tenaga kerja yang efektif dan efisien yang mampu untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan adaptasi dapat dilihat dari tiga indikator yang berfokus pada pelanggan dan keadaan organisasi tersebut, tiga indikator yaitu :

a. Perubahan

Perubahan adalah kemampuan organisasi untuk melakukan pembaharuan, mampu mengikuti perkembangan dan bereaksi dengan cepat terhadap tren serta mengantisipasi dampak dari pembaharuan tersebut.

b. Berfokus pada pelanggan

Berfokus pada pelanggan adalah kemampuan organisasi untuk mampu memberikan perhatian kepada pelanggan.

c. Keadaan Organisasi

keadaan organisasi adalah proses yang mendukung organisasi untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan serta mampu tumbuh kearah yang lebih baik melalui penciptaan dan pengaplikasian hal-hal baru seperti knowledge, kemampuan dan kompetensi sekaligus mampu mentransformasikanya kepada anggota lainnya. keadaan organisasi merupakan kemampuan organisasi menerima, menterjemahkan dan menginterpretasi dari lingkungan eksternal menjadi suatu usaha untuk mendorong inovasi, memperoleh pengetahuan dan meningkatkan pengetahuan.

“Untuk adaptasi ini kami menjalin hubungan yang baik, akan tetapi yang harus merapatkan diri dinas-dinas yang lain karena kami DPM-PTSP hanya sebagai operator, sedangkan tim teknisnya tetap berada pada Organisasi Perangkat Daerah bersangkutan kita hanya bersifat koordinasi, kami panggil mereka apa permasalahan yang ada dilapangan dibicarakan disini, seharusnya satu pintu itu seperti itu karena konsep satu pintu itu mempermudah dunia usaha dalam melaksanakan pengurusan izin, kalau dulu satu atap Organisasi Perangkat Daerah bergabung pada satu Dinas akan tetapi tanda tangan izin

tetap pada Dinas masing-masing kalau sekarang berbeda tenaga teknis boleh berada di Dinas masing-masing tetapi begitu kita panggil mereka sudah berada disini untuk survey". (Hasil wawancara dengan Sekretariat DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada tanggal 26 Agustus 2020)

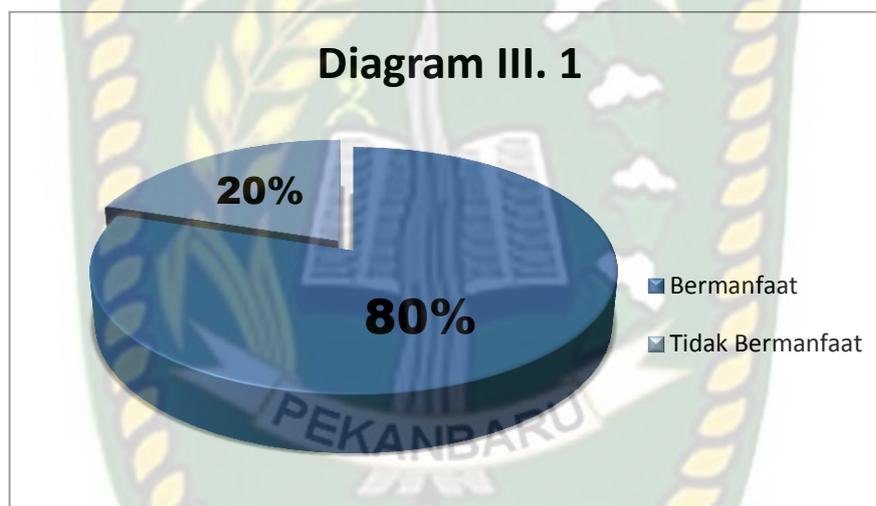
Didalam aplikasi SIMOLEK juga terdapat kekurangan-kekurangan, tidak seluruh jenis HP yang bisa menggunakan aplikasi tersebut. Hanya pengguna HP android saja yang tersedia di Playstore aplikasi SIMOLEK tersebut. Jadi kekurangan itu menjadikan masukan bagi kami agar tersampainya keterjangkauan aplikasi tersebut masuk keseluruh bagian kehidupan masyarakat. Sedangkan dilihat dari kemampuan server hingga saat ini masih menerima seluruh akses dari masyarakat sampai sekarang masih tidak mempunyai kendala, server masih sanggup menerima berapa pun pengguna yang mengakses aplikasi tersebut. (Hasil wawancara dengan Sekretariat DPM-PTSP Kota Pekanbaru pada tanggal 26 Agustus 2020)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian pelayanan publik di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik yang di selenggarakan oleh pemerintah itu semata-mata untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dari masyarakat serta memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Untuk itu masyarakat sebagai penerima pelayanan harus senantiasa diberikan kemudahan pelayanan, kejelasan dan kepastian

pelayanan, keterbukaan/ transparansi pelayanan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai manfaat dan tujuan kegunaan sistem online (SIMOLEK) kepada pengguna pelayanan di Dinas Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

Apakah Bapak / Ibu merasakan manfaat dari tujuan kegunaan sistem online (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?



Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan Diagram diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 80 % atau 24 responden menjawab “BERMANFAAT” yang berarti responden merasakan manfaat dari tujuan kegunaan sistem online (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sementara itu sebanyak 20 % atau 6 responden menjawab “TIDAK BERMANFAAT” yang berarti responden tidak merasakan manfaat dari tujuan kegunaan sistem online (SIMOLEK) atau bisa dikatakan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Elektronik Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berdasarkan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.

Elektronik Government memiliki banyak manfaat dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Ada tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan E-Government yaitu :

1. Dimensi Ekonomi

Dalam hal ekonomi, manfaat E-Government di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

2. Dimensi Sosial

Dalam hal sosial, manfaat E-Government cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus, manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.

3. Dimensi Pemerintahan

Dalam hal pemerintahan, manfaat E-Government dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan dengan pemerintahan yang konvensional. E-Government juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

Pengembangan E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

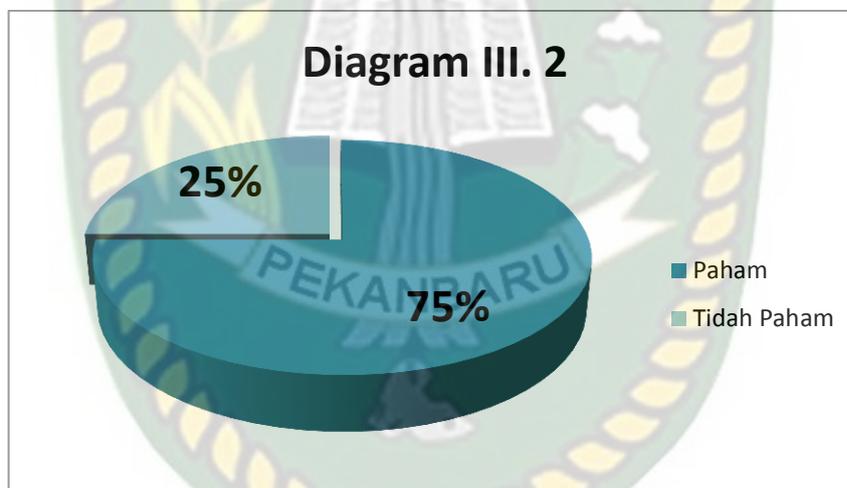
Terdapat empat tujuan yang dibuat untuk menjalankan pengembangan E-Government, yaitu:

1. Terbentuknya sebuah jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat dijangkau disetiap masyarakat dan wilayah di seluruh Indonesia.
2. Meningkatkan perkembangan perekonomian, mempertahankan stabilitas ekonomi, dan dapat bersaing dengan perdagangan internasional melalui hubungan interaktif dengan dunia usaha.
3. Terbentuknya mekanisme dan pola komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti dialog publik dengan masyarakat sehingga ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

4. Terbentuknya proses kerja dan sistem manajemen yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. (kutipan skripsi Dian Tika Yahya, 2015)

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai cara menggunakan sistem online (SIMOLEK) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

Apakah Bapak / Ibu memahami cara menggunakan sistem online (SIMOLEK) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?



Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan Diagram diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 75 % atau 22 responden menjawab “PAHAM” yang berarti responden memahami cara menggunakan sistem online (SIMOLEK) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sementara itu sebanyak 25 % atau 8 responden menjawab “TIDAK PAHAM” yang berarti responden tidak

memahami cara menggunakan sistem online (SIMOLEK) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

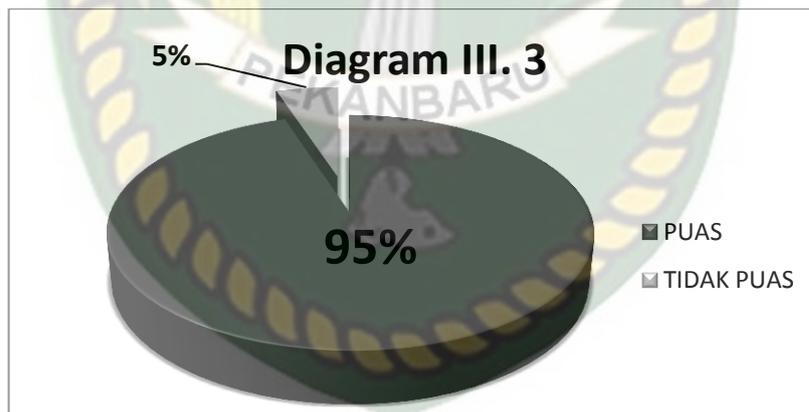
1. Kesederhanaan, artinya prosedur untuk menyelesaikan urusan tidak berbelit- belit, mudah dilaksanakan serta dipahami. Pengguna jasa layanan tidak harus bertanya-tanya terus, terkait dengan metode dan prosedur. Dengan demikian mereka merasa enak dan tidak menggerutu.
2. Kejelasan, artinya persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk proses pelayanan jelas (tidak menimbulkan persepsi yang berbeda-beda). Juga adanya kejelasan kewenangan pihak atau unit yang melayaninya serta kejelasan kepada siapa, di mana, kapan agar supaya pelanggan mudah apabila terjadi keluhan/komplain.
3. Ketepatan waktu dalam pengurusan yang sudah disepakati dan menjadi suatu ukuran pasti, kapan harus selesai. Sehingga pihak pelanggan dapat merencanakan tindakan selanjutnya.
4. Akurasi, artinya bahwa produk pelayanan diterima oleh pelanggan benar dan tepat serta sah.

5. Keamanan, maksudnya produk pelayanan yang mungkin bisa terdiri dari barang, dokumentasi, jasa akan diterima oleh pelanggan dengan rasa aman dan adanya kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, artinya penyelenggara pelayanan (perusahaan/perorangan) bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian urusan apabila terjadi permasalahan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana atau prasarana yang diperlukan yang mendukung lancarnya pelayanan. Kemudahan akses. Apabila pihak yang dilayani membutuhkan data atau informasi maka data tersebut mudah untuk diperoleh.
8. Kemudahan akses untuk tempat artinya pelanggan mudah untuk mencari tempat dimana lembaga berada.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan artinya orang-orang yang berurusan dengan proses pelayanan harus mempunyai mental dan melakukan tindakan disiplin, sopan dan ramah dalam melayaninya. Disiplin dapat berarti disiplin waktu sesuai yang ditentukan, disiplin tempat, dimana harus sesuai, disiplin prosedur.
10. Kenyamanan artinya tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Tempat atau ruang tunggu yang representatif, lingkungan yang bersih, indah dan rapi. Masih dalam upaya peningkatan kepuasan pada pelanggan maka dalam konsep pelayanan ada dikenal mengenai standar kualitas

pelayanan. Pada dasarnya penentuan standar tersebut akan sangat tergantung pada pemberi layanan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Tentu saja berbeda antara satu dengan lainnya. Perbedaan tersebut antara lain karena: perbedaan jenis produk layanan, tingkat kesulitan, jasa pelayanan, perbedaan tempat serta fasilitas yang ada.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai kepuasan atas pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online (SIMOLEK) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

Apakah Bapak / Ibu merasa puas atas pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?



Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan Diagram diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 95 % atau 28 responden menjawab “PUAS” yang berarti responden merasa puas atas pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sementara itu sebanyak 5 % atau 2 responden menjawab “TIDAK PUAS” yang berarti responden tidak merasa puas

atas pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi.
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit.
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit.
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menjabarkan definisi dari standar pelayanan publik, yakni sebagai berikut :

“Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan,

penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

2. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan)

3. Penerapan standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

4. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar

Pelayanan. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan pada bab pembahasan dan berdasarkan masalah pokok yang peneliti angkat, kemudian menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah menerapkan sistem pendaftaran melalui online atau dikenal dengan SIMOLEK (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik), pelaku usaha tidak perlu hadir secara fisik di kantor DPM PTSP, tinggal mendaftar melalui Web DPM PTSP sesuai perizinan yang dibutuhkan dan bisa mengklik juknis SIMOLEK. DPM-PTSP memegang peranan yang penting untuk mengurus perizinan. Layanan pemerintah untuk masyarakat harus mengikuti perkembangan zaman, cara-cara lama akan menghambat proses

pelayanan untuk masyarakat dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Hal ini harus mulai ditinggalkan dan diganti semuanya harus serba berbasis internet, karena semua orang saat ini sangat mudah untuk mengakses internet dan mencari informasi.

2. Dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Pekanbaru, masyarakat bisa mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja, namun sejalan dengan itu belum semua perizinan dilimpahkan ke DPM-PTSP baru sebagian besar. Kemudian hambatan yang dihadapi dilapangan terkhusus dari aspek pemerataan tidak semua jenis kategori Handhpone bisa memiliki aplikasi SIMOLEK, hanya android saja yang bisa memiliki aplikasi, sedangkan diluar itu hanya bisa mengakses dengan alamat Web yang telah diberikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis kemukakan diatas penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru harus terus mengoptimalkan penggunaan sistem online SIMOLEK untuk kemudahan pelayanan perizinan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan, karena dengan adanya E-Government, pelayanan perizinan menjadi lebih mudah dan bisa diakses kapan saja dimana saja dan semua kalangan pun bisa mengaksesnya jadi keterbukaan informasi menjadi seluas-luasnya untuk masyarakat yang membutuhkan.

2. Untuk program sistem online SIMOLEK yang di terapkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru diharapkan untuk lebih di tingkatkan lagi sehingga dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya kendala-kendala yang menghambat proses penerapan SIMOLEK itu sendiri. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan perizinan perlu untuk lebih mensosialisasikan terkait program-program pelayanan perizinan yang telah diterapkan di DPM-PTSP kepada masyarakat Kota Pekanbaru, baik sosialisasi berupa membuka forum sosialisasi kepada masyarakat maupun melalui media sosial maupun media cetak agar informasi-infromasi terkait program pelayanan dapat menyentuh seluruh elemen masyarakat Kota Pekanbaru.

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Akadun, *Teknologi Informasi Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2009.
- Budi Rianto, *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*, Putra Media Nusantara, Surabaya, 2012.
- C. Wescott, *E-Government: Enabling Asia-Pacific Governments and Citizens to do Public Business Differently in Asian Development Forum*, Bangkok, 2001.
- D. Riant Nugroho, *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*, PT Alex Media Komputindo, Jakarta, 2008.
- Edwin Arief Sosiawan, *Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia*, UPN Veteran, Yogyakarta, 2008.
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi Indikator, dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Khoiru Anwar dan Asianti Oetojo, *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Di Era Otonomi Daerah*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Penerbit Pembaharuan, Yogyakarta, 2005.

- Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta, 2009.
- Michael Hill dan Peter Hupe, *Implementing Public Policy: Governance in Theory and in Practice*, SAGE Publications, London, 2002.
- Misuraca, *Menggagas implementasi E-Government edisi Terjemaahan*, Dwi Aksara, Jakarta, 2007.
- Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Jakarta, 2008.
- Mukti Fajar Nd dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- _____, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- Pandji Santosa, *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, PT Refika Aditama, Bandung, 2008.
- Ratminto & Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Richardus Eko Indrajit, *Membangun Aplikasi E-Goverment*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta, 1985.
- Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara : Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*, Pustaka Setia, Bandung, 2012.
- Soerjono Seokanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.
- Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Pres, Jakarta, 2013.
- S. Nasution, *Metode Rresearch : Penelitian Ilmiah*, Bumi Aksara, Jakarta, 1996.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

C. Jurnal

Ely Kartikaningdyah, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*, Jurnal Integrasi, Batam, 2013.

Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara, Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani, Edisi 2, Jakarta, 2012.

D. Kutipan Skripsi

Dian Tika Yahya. (2015). Skripsi. *“Implementasi Kinerja Bagian Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Penajam Paser Utara Dalam Memanfaatkan EGovernment Sebagai Sarana Pelayanan Informasi Publik (Studi Pada Kantor Dinas Perhubungan Dan Pariwisata Bagian Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Penajam Paser Utara, Propinsi Kalimantan Timur)*, Jurusan Ilmu Komunikasi FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Malang.

Wahyudi Kumorotomo, *Pengembangan E-Goverment Untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Kasus UPIK di Pemkot Yogyakarta dan E-Procurement di Pemkot Surabaya)*, Universitas Gajah Mada.

E. Internet

<https://www.transriau.com/read-501-11540-2017-11-29-dpmptsp-kota-pekanbaru-permudah-pelayanan-perizinan-dengan-aplikasi-simolek.html>

www.ombusman.go.id

<http://info.metrokota.go.id/dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu//>

<https://dpmpstsp.pecanbaru.go.id/profile/>

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Kuesioner Pengguna pelayanan perizinan DPM-PTPS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Pekanbaru.

Nama :

Tanggal pengisian :

1. Apakah Bapak / Ibu merasa puas atas pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
 - Puas
 - Tidak Puas
2. Apakah Bapak / Ibu memahami cara menggunakan sistem online (SIMOLEK) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
 - Paham
 - Tidak Paham
3. Apakah Bapak/ Ibu sudah lama menggunakan sistem online (SIMOLEK) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
 - Kurang dari 1 Tahun