

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sajian Data

Keterbukaan informasi merupakan hal terpenting yang harus dilakukan. Di mana merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar, mengenai sistem penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga terwujudnya tujuan birokrasi, yaitu dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Pada dasarnya, keterbukaan informasi juga merupakan keharusan yang dilakukan dalam membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah khususnya kegiatan perizinan.

DPMPTSP kabupaten Karawang sebagai penyelenggara pelayanan perizinan, mengalami birokrasi yang sulit dalam proses perizinan investasi, yang mana kesulitan dikarenakan menumpuknya permohonan perizinan investor serta lamanya proses pelayanan. Sehingga penyelesaiannya dapat melebihi batas waktu yang ditetapkan. Permasalahan birokrasi ini membuat DPMPTSP melakukan reformasi birokrasi melalui sistem informasi, yang mana dapat menciptakan birokrasi tepat dalam pelaksanaan, transparan dalam pelayanan, efektif dalam proses, dan handal dalam pengelolaan.

Perlu dipahami bahwasannya *Public Relations* (PR) merupakan suatu fungsi manajemen untuk melakukan pencapaian target. Hal ini diperkuat oleh John E. Marston, yang mengatakan bahwa PR merupakan fungsi manajemen

untuk mencapai target. Di mana sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil yang telah dicapainya (dalam Rosady Ruslan, 2002). Berikut dipaparkan hasil pemetaan peneliti terkait langkah proses kinerja PR sebagai berikut:

1. Fact Finding (tahapan pengumpulan fakta dilapangan)

Investor merupakan komponen utama dari kegiatan investasi yang berbentuk pelayanan perizinan di kabupaten Karawang. Oleh sebab itu, pemerintah kabupaten Karawang, khususnya pihak DPMPTSP perlu mengetahui keadaan yang sesungguhnya terkait birokrasi dari proses pelayanan perizinan yang terjadi di lapangan. Dengan tujuan dapat merubah manajemen *investor relations* ke arah yang lebih baik, agar terciptanya pelayanan yang bersifat menguntungkan baik bagi investor ataupun pemerintah. Untuk itu, pihak DPMPTSP harus mengetahui fakta, data, dan informasi yang terjadi dari manajemen *investor relations* sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan strategi yang digunakan untuk kondisi tersebut.

Perlu diketahui bahwa jumlah perizinan yang ada pada DPMPTSP yaitu sekitar 132 jenis perizinan yang diantaranya merupakan izin usaha industri, izin usaha perikanan, izin mendirikan bangunan, izin lembaga pelatihan kerja, izin reklame, dan izin prinsip penanaman modal. Adapun bidang yang paling banyak melaksanakan perizinan *online*, yaitu bidang Kesejahteraan Sosial tepatnya pada

bidang kesehatan (DPMPTSP, 2017). Melihat banyaknya jumlah perizinan yang dikeluarkan pemerintah, menjadi bukti tingginya minat investor untuk melakukan investasi. Hal ini yang membuat pemerintah membentuk SITETEH. Dengan alasan mempermudah investor untuk mendapatkan surat perizinan investasi.

Dalam mewujudkan keinginan untuk mempermudah proses perizinan, DPMPTSP banyak menemui permasalahan dan kendala. Diantaranya jumlah SDM yang terbatas, kemampuan SDM dari segi pengetahuan juga masih relatif kurang, jumlah pemohon izin bagian kesehatan yang relatif cukup banyak, verifikasi lapangan pada setiap permohonan, *tools* atau aplikasi permohonan sudah ada tetapi belum *online*. Di mana tentunya dapat menimbulkan persepsi negatif dari pemohon, seperti pelayanan dianggap terlalu lama melebihi SOP 14 hari kerja dan ada juga yang beranggapan lokasi kantor pelayanan terlalu jauh dari tempat tinggal pemohon, berdasarkan kendala tersebut diharapkan dengan adanya aplikasi berbasis *online* pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengurus perizinan investasi tersebut.

Selanjutnya, peneliti akan memaparkan pemetaan perencanaan melalui beberapa tahapan analisis *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats* (SWOT). Analisis ini sangat penting dilakukan dengan tujuan agar pengadaan terkait program SITETEH dapat diketahui prospeknya dengan melihat dari segi kekuatan, kelemahan, peluang serta

ancaman yang ada. Sehingga kegiatan SITETEH dapat terlaksana dengan tepat dan efisien. Berikut pemaparan terkait analisis SWOT:

a. Strengths (kekuatan)

- 1) Program perizinan *online* menjadi perizinan berbasis *online* pertama.
- 2) Lebih terstruktur dalam administrasi berkas perizinan investasi.
- 3) Pemohon tidak perlu jauh - jauh ke kantor untuk mengurus izin investasi.
- 4) Adanya pendanaan khusus pelaksanaan program SITETEH.

b. Weaknesses (Kelemahan)

Kompetensi yang dimiliki sumber daya internal terkait sistem informasi masih kurang.

c. *Opportunities* (Peluang)

- 1) Karawang memiliki kawasan industri terluas di Indonesia, karawang dilalui jalur PANTURA, jalur tol dan jaringan kereta antar kota, serta Karawang sebagai lumbung padi nasional dan penyangga (*hiterland*) kota metropolitan jakarta
- 2) Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 53 Tahun 1989 tentang kawasan industri, kabupaten Karawang telah ditunjuk sebagai salah satu daerah pengembangan kawasan industri.
- 3) Dapat menyasar investor lokal, nasional, dan internasional.

- 4) Memiliki peluang investasi dari sektor industri, pertanian, perikanan dan kelautan, pariwisata dan budaya, industri kecil, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, pusat perdagangan dan jasa, fasilitas keagamaan, serta fasilitas transportasi.

d. *Threats* (Ancaman)

- 1) Banyak program sejenis yang bermunculan di kabupaten lainnya.
- 2) Tingginya harga tanah dan biaya operasional di kawasan.
- 3) Upah Minimum Kota atau Kabupaten (UMK) tertinggi di Jawa Barat, dapat menyebabkan investor pindah dari kabupaten Karawang.
- 4) Web server eror diantara disebabkan oleh lemahnya sinyal internet dan banyaknya pemohon yang melakukan registrasi secara bersamaan.

2. Programming

Proses pencarian fakta, informasi, dan data di lapangan telah dilakukan. Informasi yang didapatkan melalui *fact finding* setelah di analisis akan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak DPMPTSP dalam menerapkan sistem informasi pelayanan perizinan *online*. Ketika ditemukannya permasalahan dalam pelayanan perizinan, DPMPTSP berupaya mengadakan inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi *online*. Aplikasi ini diberi nama SITETEH (Sistem, Informasi, Tepat,

Transparan, Efektif, dan Handal). Dalam rangka mengembangkan SITETEH, pihak DPMPTSP memiliki beberapa program untuk mendukung pengembangan aplikasi SITETEH. Program tersebut diantaranya:

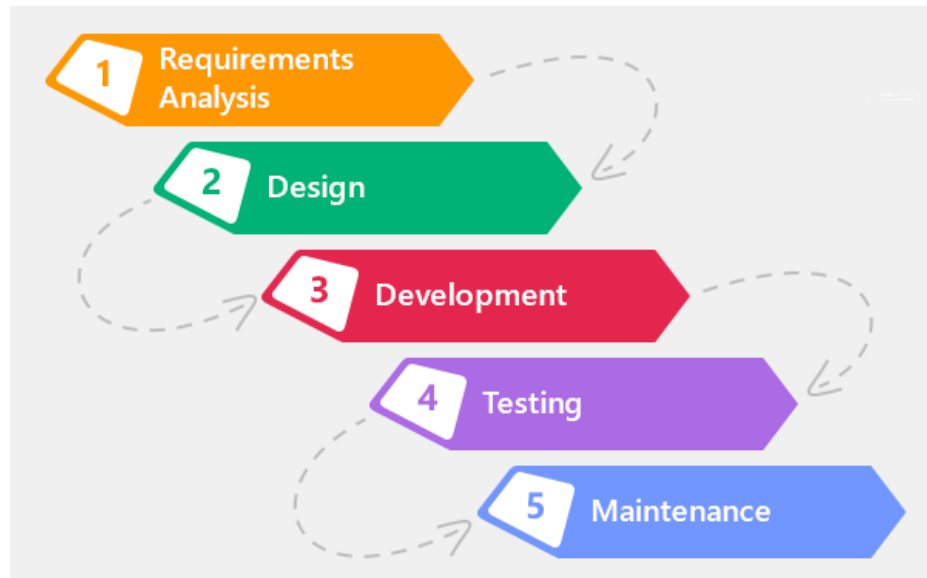
- a. Rektutmen, yaitu program yang dilaksanakan dengan merekrut tenaga ahli aplikasi pelayanan perizinan *online* SITETEH. Hal ini dikarenakan, adanya kesadaran bahwa untuk merancang dan mengembangkan aplikasi *online* perlunya penanganan dan pemikiran khusus dalam pemberian pelayanan yang lebih prima kepada pemohon.
- b. Studi banding, yaitu program yang dilakukan dengan tujuan memahami dan mempelajari sistem perizinan *online* dengan melihat program-program pelayanan perizinan di kabupaten lainnya.
- c. Pelatihan, yaitu program yang dilakukan dengan tujuan melatih sumber daya internal terkait pemahamannya mengenai sistem informasi.
- d. Sosialisasi, yaitu program yang dilakukan dengan mengunjungi institusi-institusi setempat untuk memperkenalkan dan mensosialisasikan program SITETEH.
- e. Seminar, yaitu program yang dilakukan dengan mengundang para calon investor dengan tujuan memberikan informasi terkait program pelayanan perizinan berbasis *online* “SITETEH”.

3. Implementing

Pelaksanaan SITETEH dalam periode Oktober 2017-September 2018 dimulai dengan melakukan program-program pendukung, di mana program pendukung yang dilakukan terlebih dahulu adalah rekrutmen. Alasan dilakukannya rekrutmen ini, karena dari pihak internal kurang memadai dalam menyediakan sumber daya yang berkompeten dalam bidang sistem informasi.

Dari proses rekrutmen ini, didapatkan satu tenaga ahli yang mampu merancang, mengelola, dan mengoperasikan aplikasi SITETEH. Tenaga ahli tersebut menjelaskan mengenai pembuatan sistem informasi aplikasi SITETEH berangkat dari sebuah perencanaan. Di mana tentunya melalui beberapa tahapan ketika akan membuatnya tersebut. Raditya (Wawancara, 29 Januari 2019) menjelaskan bahwasannya SITETEH dalam proses pembuatannya telah melakukan *design* atau perencanaan secara khusus, dengan menggunakan siklus hidup pengembangan sistem atau yang disebut sebagai SDLC (*Systems Development Life Cycle*). Model SDLC yang digunakan yaitu Waterfall.

Gambar 3.1 Model Waterfall



Sumber:<https://xbsoftware.com/wp-content/uploads/2014/10/software-development-life-cycle.png>

Gambar 3.1 menjelaskan model ini menggunakan pendekatan secara sistematis dan sekuensial (rangkaiannya yang bekerja berdasarkan urutan waktu), dimulai pada tingkat *requirement* sampai *maintenance*. Kelebihan model ini yaitu proses menjadi teratur, jadwal menjadi lebih menentu, proses mudah dipahami dan jelas, mudah dalam pengelolaan proyek, dan kondisi requirement jelas.

Setelah proses rekrutmen, pemerintah melanjutkan program pendukung lainnya dengan melakukan kegiatan studi banding. Studi banding dilaksanakan dengan berkunjung ke beberapa daerah, salah satu kunjungan dilakukan ke DPMPSTSP kabupaten Sumedang, yang memiliki aplikasi perizinan *online* serupa yang bernama SI ICE. Di mana SI ICE merupakan sebuah sistem informasi pelayanan perizinan dan non perizinan, yang memungkinkan pemohon dapat mengunduh

SK perizinan dan mencetaknya secara mandiri. Sistem informasi ini dilengkapi dengan kemampuan-kemampuan yang dapat mempermudah dari sisi pemohon maupun dari sisi petugas atau DPMPTSP. Kegiatan studi banding ini dilakukan dengan melakukan aktivitas Amati, Tiru, dan Modifikasi (ATM) pada SI ICE kabupaten Sumedang. Diharapkan kedepannya, program perizinan *online* SITETEH dapat memahami sistem-sistem yang belum ada pada program ini sebelumnya untuk melancarkan pelaksanaan program SITETEH ke depannya.

Kemudian, program dilanjutkan dengan kegiatan pelatihan. Salah satu pelatihannya dilakukan pada bulan Oktober 2018. Pelatihan ini dilakukan oleh tenaga ahli yang telah direkrut sebelumnya untuk melatih sumber daya internal yang ada di DPMPTSP kabupaten Karawang. Tujuan diadakannya pelatihan ini adalah meningkatkan kemampuan SDM internal dalam mengelola sistem informasi. Adapun lokasi pelatihan dilaksanakan di Aula DPMPTSP kabupaten Karawang.

Gambar 3.2 Pelatihan Pengelolaan Aplikasi SITETEH Kepada Sumber Daya Internal DPMPTSP Kabupaten Karawang



Sumber: Operator Pelayanan Perizinan *Online* SITETEH Kabupaten Karawang

Program selanjutnya yaitu sosialisasi, yang dilakukan dengan mengunjungi institusi-institusi setempat, salah satu institusi yang dikunjungi yaitu Rumah Sakit. Dalam kegiatan sosialisasi ini dilakukan pengenalan aplikasinnn SITETEH kepada institusi yang dikunjungi. Dengan tujuan, yaitu mempermudah institusi untuk memperoleh surat izin dan melanjutkan investasi.

Gambar 3.3 Sosialisasi Aplikasi SITETEH (Perizinan Online) di Rumah Sakit Islam Kabupaten Karawang.



Sumber: Operator Pelayanan Perizinan *Online* SITETEH Kabupaten Karawang

Setelah dilakukannya sosialisasi, DPMPTSP kabupaten Karawang kemudian melakukan seminar di Akshaya Hotel pada 18 September 2018. Seminar ini mengundang para calon investor dengan tujuan agar calon investor mengetahui sistem-sistem terkait aplikasi SITETEH, baik itu dari registrasi, administrasi sampai dengan pelaksanaan program SITETEH. Dengan harapan, calon investor memahami penggunaan aplikasi SITETEH yang dapat mempermudah para calon investor dalam memperoleh surat perizinan. Yang kemudian mampu menarik minat calon investor untuk berinvestasi di kabupaten Karawang.

Gambar 3.4 Kegiatan Seminar Pelayanan Perizinan Investasi Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial Aplikasi *Online* SITETEH



Sumber: Operator Pelayanan Perizinan *Online* SITETEH Kabupaten Karawang

Ketika penelitian ini dilakukan, pelaksanaan sistem informasi aplikasi SITETEH belum diselenggarakan oleh seluruh bidang DPMPTSP kabupaten Karawang. Di mana ketika dilakukannya penelitian, SITETEH baru ditargetkan mencakup SIUP, TDP, SIUJK serta surat izin praktek perorangan. Akan tetapi, saat pelaksanaannya periode Oktober 2017-September 2018, SITETEH hanya mencakup surat izin praktek perorangan. Selanjutnya, peneliti mendapatkan informasi terkait perkembangan dari diselenggarakannya pelayanan perizinan *online* SITETEH diseluruh bidang pada 14 November 2018 melalui komunikasi pesan singkat akun instagram yang dilakukan oleh peneliti dan operator. Setelah itu, informasi tersebut diperkuat dengan postingan akun sosial media DPMPTSP kabupaten Karawang Jumat, 1 Februari 2019. Di mana diinformasikan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan investasi resmi dilakukan secara *online*, bentuk posting dapat dilihat pada lampiran penelitian ini.

4. *Evaluating*

Rapat evaluasi dilaksanakan setiap satu minggu sekali. Rapat membahas mengenai laporan kerja satu minggu dan laporan selama berlangsungnya aplikasi SITETEH. Rapat evaluasi menghasilkan catatan mengenai kekurangan DPMPTSP sebagai pelayanan perizinan investasi serta menjadi catatan bagi aplikasi SITETEH sebagai sistem informasi. Secara teknis rapat ini dilaksanakan setiap waktu dengan alasan lebih kondusif sehingga proses evaluasi dapat berjalan maksimal. Oktaf selaku admin SITETEH, mengatakan bahwa kegiatan evaluasi menginduk pada rapat rutin mingguan yang dilaksanakan oleh Kepala Bidang, Kepala Seksi, Sekretaris DPMPTSP beserta sub bagiannya, dan Kepala Dinas, (Wawancara, 28 Januari 2018).

Di sisi lain, fajar mengatakan jika evaluasi yang dilakukan secara khusus belum ada. Walaupun statusnya sebagai operator, menurutnya itu hanya sebatas menjalankan tugas yang diberikan kepada dirinya saja. Terkait perancangan dan evaluasinya sampai saat ini belum ada keterlibatan peran dari operator. Kegiatan evaluasi atau pengambilan keputusan hanya melibatkan Kepala Bidang, Subbag yang di bawahi oleh Sekretaris, serta Kepala Dinas. Sebab, pembahasan SITETEH menjadi satu dengan rapat rutin, (Wawancara, 28 Januari 2018).

Oktaf menambahkan, evaluasi yang dilakukan oleh DPMPTSP terkait pelaksanaan aplikasi SITETEH belum terlaksana dengan tepat. Sebab, tidak adanya kegiatan evaluasi yang dilakukan secara khusus membahas bagaimana perkembangannya selama pelaksanaan, apakah ada investor yang mengalami kesulitan ketika menggunakan program SITETEH, serta faktor apa saja yang menjadi penghambat selama terlaksananya program SITETEH. Kemudian, kegiatan evaluasi juga belum melibatkan orang yang berperan dalam pelaksanaannya seperti operator. Saat ini kegiatan evaluasi hanya diikuti oleh orang yang memiliki jabatan tertinggi di bidangnya, (Wawancara, 28 Januari 2018).

Adapun indikator keberhasilan program SITETEH belum terlaksana dengan optimal, dikarenakan kurang-kekurang yang ada, yaitu sebagai berikut:

- a. Proses pelayanan perizinan yang harusnya dipangkas menjadi 3 hari, belum tercapai dengan konsisten. Dikarenakan kurang optimalnya aplikasi SITETEH setelah dioperasikan.
- b. Dalam pelaksanaannya, adanya hambatan terkait dengan proses yang belum standar dan transparan, sehingga memungkinkan adanya *missing link* antara program dengan proses pelayanan perizinan.
- c. Kompetensi yang dimiliki sumber daya internal masih kurang mengenai sistem informasi.

- d. Banyaknya pemohon yang lebih percaya datang langsung ke kantor. Kejadian ini diakibatkan kurangnya sosialisasi atau publikasi terkait aplikasi SITETEH ke investor
- e. Web server masih sering mengalami gangguan sistem atau kesulitan diakses pemohon yang akan melakukan pengajuan permohonan SITETEH, (Wawancara, 28 Januari 2019).
- f. Pelaksanaan evaluasi kinerja aplikasi SITETEH tidak dilaksanakan secara mandiri. Selain itu, proses evaluasi tidak memiliki instrumen untuk mengukur apakah aplikasi pelayanan perizinan *online* SITETEH itu tercapai atau tidak targetnya tersebut.

Selain adanya kekurangan pada program SITETEH, terdapat kekurangan juga pada program pendukung. Seperti kekurangan pada program pelatihan yang tidak dijadikan sebagai program berkelanjutan. Adapun selanjutnya, peneliti akan menguraikan evaluasi dari pihak investor terkait dengan kinerja program SITETEH, yaitu:

Dinny Octavianny dari institusi Rumah Sakit Lira mengatakan bahwa, sistem informasi masih harus ditingkatkan, karena ada beberapa menu perizinan yang diharuskan mengupload berkas tetapi tidak ada menu untuk mengupload bagian tersebut dan akhirnya perizinan statusnya ditolak. Kemudian, menurutnya web harus dimaksimalkan terkait sering kali sistemnya eror ketika melakukan verifikasi. Dinny juga mengatakan kemudahan aksesnya sangat mudah,

akan tetapi apabila ketika masuk sulit sekali untuk dijangkau, dan terkadang tidak ada pemberitahuan dari pihak DPMPTSP nya sendiri. Selanjutnya, dini merasa dengan *online* ini perizinan selesai lebih cepat dari waktu yang ditetapkan yaitu 14 hari, (Wawancara, 25 Januari 2019).

Tidak hanya itu, Masnah dari institusi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang mengatakan bahwa, pada awal masuk ke jaringan susah, tetapi dalam hal ini Masnah sering mencoba, yang menyebabkan jadi cepatnya akses untuk masuk ke internet tersebut. Selain itu, menurutnya pelayanan ini tidak sesuai waktu yang ditetapkan yaitu 14 hari baru selesai izin permohonannya tersebut, (Wawancara, 26 Januari 2019).

Selain itu, Abdul Hakim dari Klinik Ar-rahman juga mengatakan bahwa, terkadang aplikasinya itu suka eror, dia berharap segera ada perbaikan mengenai aksesnya dan tingkatkan lagi kegiatan sosialisasi. Kemudian, dia juga mengungkapkan terkait seringnya tertolak proses pelayanan perizinan *online* karena kendala NPWP untuk pengajuan tipe pengaju BU dan izin SIP dokter. Dia menginginkan kejelasan NPWP BU atau dokter sehingga menurut dia yang mengurus tersebut cepat tahu masalah di NPWP bagian mana, (Wawancara, 27 Januari 2018).

Berdasarkan informasi dari ketiga responden tersebut dapat dikerucutkan bahwa, terkait penyelenggaraan sistem informasi yang sudah terlaksana juga masih mendapatkan permasalahan dalam penyelenggaraannya. Di mana adanya ketidaksamaan dan konsisten terkait berapa lama pemohon menunggu penyelesaian permohonan izinnya tersebut. Selain itu, informasi terkait erornya sistem atau menu pilihan untuk *upload* persyaratan yang membingungkan penggunaannya hingga sering terjadinya penolakan file yang diupload juga menjadi pemicu dari kurang optimalnya tampilan aplikasi SITETEH saat ini.

B. Pembahasan

Peneliti akan membahas bagaimana Manajemen *Investor Relations* SITETEH Pemerintah kabupaten Karawang Periode Oktober 2017- September 2018. Kemudian membaginya dalam tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Selanjutnya, membahas sajian data dengan teori yang digunakan.

1. Perencanaan

Menurut peneliti, DPMPTSP kabupaten Karawang sudah memiliki perencanaan yang baik dan landasan yang kuat untuk mengadakan aplikasi SITETEH. Hal itu dikarenakan, munculnya beberapa alasan yang mendukung dan menguatkan pembentukan aplikasi SITETEH. Salah satu diantaranya persoalan proses pelayanan perizinan melebihi 14 hari kerja berjumlah 165 sedangkan yang kurang dari 14 hari kerja itu berjumlah 104. Artinya, adanya sebuah masalah di mana harapan tidak sesuai dengan

kenyataan. Untuk menangani persoalan tersebut, pihak DPMPTSP memberikan dukungan sistem layanan perizinan aplikasi SITETEH, yang mana pengoperasiannya didukung oleh ISO 27001 dengan kepemilikan *part* ukurannya yaitu suatu kecepatan dan ketepatan. Hasil dari penggunaan ISO 27001 ini dapat memangkas proses penyelesaian dari 14 hari menjadi 3 hari.

Studi banding yang dilakukan ke setiap kota atau kabupaten di provinsi Jawa Barat, juga dijadikan sebagai media pembelajaran untuk mengembangkan dan mengelola sistem informasi kabupaten Karawang dalam mengoptimalkan pelayanan perizinan. Hal ini menarik untuk dijadikan sebagai perencanaan yang matang dan mendukung dalam upaya terus mengoptimalkan sistem informasi.

Pada proses perencanaan, DPMPTSP sudah cukup baik mengambil langkah terkait penarikan tenaga ahli yang tidak lain merupakan seorang perancang dan pembuat software SITETEH. Penarikan itu dikarenakan tidak adanya SDM di internal DPMPTSP yang memiliki keahlian pengelolaan dan pengembangan software seperti yang dibutuhkan SITETEH. Tahap pembuatan SITETEH benar-benar sudah dikaji terkait bagaimana kedepannya sistem informasi ini akan beroperasi. Sebab, tahap pembuatannya menggunakan metode waterfall dengan melakukan *design* atau perencanaan secara khusus mengenai siklus hidup pengembangan sistem atau yang disebut sebagai SDLC.

Melihat pemaparan terkait perencanaannya di atas, sudah cukup menguatkan dikatakan sebagai fungsi dari *investor relations* yang diungkapkan oleh Kamela (2013) yang menyatakan bagaimana fungsi *investor relations* dapat diterapkan pada sebuah organisasi, termasuk juga organisasi pemerintah. Adapun hal tersebut telah peneliti uraikan di bab satu. Kemudian, pada praktiknya *investor relations* memegang peranan sebagai sebuah fungsi yang berinteraksi dan menjalin hubungan dengan investor. Sebagaimana diungkapkan *National Investor Relations Institute* atau yang disebut dengan NIRI (dalam Ruslan, 2016), mengenai *investor relations*. Adapun hal ini juga telah peneliti uraikan di bab satu.

SITETEH merupakan aplikasi yang membantu perizinan investasi, yang mana memberikan kemudahan dalam melakukan pengoperasian dan pengontrolan dokumen-dokumen pemohon yang masuk. Selain itu, aplikasi SITETEH juga dapat membantu mengelola birokrasi yang lebih baik, terkait pengontrolan secara terstruktur mengenai pelaksanaan proses perizinan yang dilakukannya. Kemudian, membantu pengolahan dan penerimaan data yang tidak lain merupakan prosedur dari jenis persyaratan perizinan investasi yang harus dipenuhi pemohon dalam melakukan perizinan investasinya. Adapun prosedur dan persyaratan yang harus diunduh atau dilampirkan melalui aplikasi SITETEH sudah ditentukan dari DPMPTSP sebagai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi sesuai jenis perizinan investasinya.

Berdasarkan pemaparan di atas, menurut peneliti menunjukkan bahwa pihak SITETEH juga memahami terkait karakteristik SIM, yaitu untuk mendapatkan sinyal yang lebih dini tentang keberadaan dan kondisi SIM di organisasi, yang mana dibuktikan dengan adanya kesadaran jika aplikasi SITETEH telah membantu proses perizinan investasi di kabupaten Karawang. Sebagaimana diungkapkan Sutabri (2005) yang peneliti paparkan dalam bab I.

Selain itu, aplikasi SITETEH masuk dalam kategori teori pengembangan konsep SIM sebagai Sistem Pendukung Kelompok Kerja. Dengan rasionalisasi sistem ini mendukung kerja-kerja *investor relations*. Hal ini menunjukkan bahwa, dengan adanya aplikasi SITETEH dapat memudahkan proses kerja dalam hal perizinan investasi setiap bidangnya. Sebagaimana diungkapkan oleh Sudibyo (dalam Syamsi, 2000) yang telah peneliti paparkan dalam bab I.

2. Pelaksanaan

Program pelayanan perizinan *online* SITETEH dirancang dapat terlaksana disemua bidang pelayan perizinan, khususnya ditargetkan terlaksana dibagian perizinan SIUP, TDP, SIUJK, dan surat izin praktek perorangan. Akan tetapi, pada kenyataannya perizinan SITETEH baru mencakup izin praktek perorangan. Inilah yang menjadi temuan di dalam pelaksanaan program. Berikut peneliti paparkan pada tabel 3.1 terkait hasil target yang dicapai.

Tabel 3.1 Rekap Register Perizinan Pelayanan Satu Pintu DPMPTSP 2016-2018 Bidang Kesejahteraan Sosial

No	Surat Izin Institusi	2015	2016	2017	2018
1	Surat Izin Pendirian Rumah Sakit (SIM. RS)	7	7	4	3
2	Surat Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama (SIM. KP)	16	72	100	34
3	Izin Penyelenggaraan Pengobatan Tradisional (IPPTr)	9	9	7	
4	Izin Penyelenggaraan Toko Obat (IPTO)	17	11	13	14
5	Izin Penyelenggaraan Optikal (IPO)	3	11	7	3
6	Izin Penyelenggaraan Apotek (IPA)	56	72	88	46
Jumlah		108	182	219	100

Sumber : Oktaf Hariaji selaku Kepala Seksi Informasi Data dan Pengembangan Sistem Layanan

Tabel 3.1 menjelaskan mengenai rekap register perizinan pelayanan satu pintu DPMPTSP 2015-2018 di bidang Kesejahteraan Sosial, lebih tepatnya bagian kesehatan. Memberikan sebuah gambaran bahwa terjadinya kenaikan dari tahun 2015-2018, yang mana pada tahun 2018 dapat diasumsikan mengalami peningkatan jumlah dari tahun 2017. Hal itu dikarenakan, berdasarkan perolehan data tahun 2018 dari Oktaf, terhitung mulai dari bulan Januari hingga Juli atau yang lebih tepatnya memasuki periode setengah tahun pada 2018 mencapai 100 dimana kenaikan signifikan tersebut terjadi ketika menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Secara lebih lanjut, peneliti akan memberikan penjelasan mengenai bagaimana tantangan dan dinamika di dalam pelaksanaan program, yang itu terbagi menjadi beberapa poin. Poin pertama proses belum standar dan transparan, sehingga memungkinkan adanya *missing link* antara program dengan proses pelayanan perizinan. Poin kedua adalah kompetensi yang dimiliki sumber daya internal masih kurang terkait penggunaan sistem informasi. Poin ketiga adalah banyaknya pemohon yang lebih percaya datang langsung ke kantor yang disebabkan oleh kurangnya publikasi atau

sosialisasi. Poin keempat adalah sering terjadi masalah pada web server, yang mengakibatkan sistem eror pada saat penggunaan.

Secara lebih jelas, peneliti akan menguraikan tantangan dan dinamika yang membuat SITETEH belum terimplementasikan dengan baik di DPMPTSP kabupaten Karawang. **Pertama**, tantangan dan dinamika itu dapat dilihat dari proses belum standar dan transparan di perizinan, hal ini dikarenakan adanya *missing link* antara program dengan proses pelayanan perizinan. Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah tata kelola pemerintahan yang kurang baik. Maka peneliti berasumsi bahwa program SITETEH belum sepenuhnya masuk dalam konten pelaksanaan ideal program dari manajemen *investor relations*.

Good governance merupakan isu sentral yang mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah, agar melaksanakan pemerintahan yang baik itu sejalan dengan meningkatnya pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain dari adanya pengaruh globalisasi. Sudah seharusnya tuntutan direspon dengan cara melakukan perubahan pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Dalam hal ini, mengacu pada bagaimana sumber daya manusia, bagaimana pengelolaan manajemen informasi, dan kebijakan publik. Kebijakan bersifat hulu sampai turun ke bawah yang bersifat hilir. Hulu yang berupa kebijakan dan hilir adalah orang yang akan menikmati kebijakan. Kebijakan juga berkaitan dengan tata kelola yang merupakan

cara untuk mengurus institusi. Kebijakan itu ketika seseorang berbicara mengenai investasi pasti akan berbicara tentang iklim investasi. Kemudian seseorang pasti akan berbicara bagaimana iklim investasi selama ini. Apakah investor dipersulit, izinnnya dipermudah, manajemennya diperbanyak dengan kualifikasi kemampuan sumber daya manusia yang bagus, kebutuhan informasinya bagaimana, atau kemudian ke tata kelolanya yang berkaitan dengan kebijakan. Adapun indikator dari tata kelola yang harus diterapkan yaitu adanya keterbukaan, tidak ada lagi *conflict of interest*, ada integrasi SDM, serta teknologi informasi dan komunikasi. Sebenarnya, *good governance* tidak cukup hanya dengan membentuk atau membuat sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Akan tetapi, terdapat prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks ini, peranan *investor relations practitioner* yaitu melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang terbentuk dalam empat prinsip, (Ruslan, 2016):

a. *Accountability*

Accountability investor relations, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalan data adalah terbentuknya inovasi dengan mengakselerasi pelayanan perizinan melalui aplikasi *online* SITETEH. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa *accountability* itu sudah terpenuhi, dengan rasionalisasi yaitu pemerintah kabupaten Karawang membangun *accountability*

melalui sistem informasi. SITETEH merupakan aplikasi untuk membuat perizinan investasi bagi investor. Hal ini tentunya memudahkan investor dalam melakukan proses perizinannya. Adapun akuntabilitas dibangun dengan tujuan mencapai *Good Corporate Governance* dalam mewujudkan manajemen *investor relations* yang optimal.

b. *Predictability*

Predictability di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan rasionalisasi aplikasi ini memiliki sebuah kemampuan dalam memprediksi prospek usaha melalui kebijakan yang efektif dan efisien, dengan dukungan dan kepemilikan ISO 27001. Dalam hal ini, dapat memangkas proses penyelesaian pelayanan perizinan dari 14 hari menjadi 3 hari. Efektif dan efisien ini perlu dibingkai dalam pelaksanaan pelayanan perizinan investasi, yang mana bertujuan untuk melaksanakan kegiatan manajemen *investor relations* dengan cara memangkas birokrasi.

c. *Transparency*

Transparency di aplikasi SITETEH pelaksanaannya sudah terpenuhi, dengan alasan investor yang melaksanakan perizinan melalui SITETEH, dapat mengetahui sejauh mana dan memprediksikan kapan perizinan yang diajukannya ini selesai diproses. Hal ini dilakukan dengan cara pengecekan perizinan menggunakan nomor resi yang telah diperolehnya ketika

melakukan pengajuan atau permohonan perizinan melalui aplikasi pelayanan perizinan *online* SITETEH. Adapun bentuk resi perizinan investasi milik pemohon telah peneliti lampirkan. *Transparency* diterapkan karena adanya kesadaran dari pengelola SITETEH bahwa, masyarakat di era keterbukaan informasi berhak mendapatkan proses pelayanan perizinan investasi yang benar dan tidak diskriminatif. Oleh sebab itu, SITETEH dilaksanakan tugasnya sesuai dengan perencanaan demi memberikan pelayanan optimal.

d. *Participation*

Participation investor relations, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalian data adalah tidak ditemukannya bentuk keterlibatan dari pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam proses pembuatan kebijakan tersebut. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa *participation* itu belum terimplementasikan di aplikasi SITETEH, dengan alasan ketika ada pesan-pesan (persoalan) yang ingin disampaikan oleh pengguna kepada pengelola program SITETEH belum terdapat ruang komunikasi secara khusus untuk menampung dan mengelola pesan tersebut dengan cepat. Pada dasarnya, di periode pelaksanaan penelitian ini hanya dilakukan kegiatan mendengarkan oleh pihak SITETEH, mengenai pesan yang ingin disampaikan pemohon, untuk mengetahui kesulitan dan

kemudahan yang diperoleh ketika menggunakan aplikasi ini. Selanjutnya, pesan yang didengarkan tersebut akan ditampilkan dan dijadikan sebagai pertimbangan, terkait pengembangan aplikasi SITETEH ke depannya. Meskipun demikian, diharapkan untuk pelaksanaan sistem informasi pada tahap selanjutnya dapat menerapkan prinsip partisipasi, agar tercipta sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan, dalam memberikan rasa aman pada investor ketika melakukan perizinan ini.

Kedua, tantangan dan dinamika itu dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki sumber daya internal masih kurang untuk menggunakan sistem informasi. Hal ini dikarenakan sumber daya internal yang betul-betul terlibat dalam menjalankan program hanya terdapat dua orang, yaitu Fajar selaku operator program dari bidang kesehatan dan Oktaf selaku admin program. Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah pelatihan soft skill belum terlaksana dengan baik. Maka peneliti berasumsi bahwa DPMPTSP kabupaten Karawang, belum memiliki pelatihan secara khusus dan berulang, untuk melakukan *follow up* pelatihan bagi sumber daya internalnya. Adapun tujuan pelatihannya, yaitu memberikan pembekalan dari dasar mengenai pengoperasian aplikasi SITETEH. Dengan capaian, sumber daya internal dapat berperan aktif, dalam mengoptimalkan program dan membantu mewujudkan sumber daya internal yang kompeten diseluruh bidang perizinan investasi.

Ketiga, masih banyaknya pemohon lebih percaya datang langsung ke kantor. Hal ini dikarenakan komunikasi yang digunakan tidak tepat ketika melakukan kegiatan publikasi atau sosialisasi mengenai aplikasi ini. Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah investor belum begitu memahami terkait teknik penggunaan aplikasi SITETEH. Adapun komunikasi yang efektif menurut Cutlip (2006) terdapat tiga elemen komunikasi yang penting dalam sebuah program PR yaitu sumber pengirim (komunikator), pesan, dan tujuan (penerima). Komunikasi yang efektif membutuhkan efisiensi dari ketiga elemen dengan mempertimbangkan prinsip utama dalam mengimplementasikan program PR melalui aspek 7C pada proses komunikasi, diantaranya:

a. *Credibility*

Credibility di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan aplikasi ini menggunakan ISO 27001 pada pelayanan perizinannya, yang mana merupakan suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI). Selain itu, pengelola SITETEH juga telah mengkomunikasikan, bahwa aplikasi ini memiliki kontrol yang memadai terkait keamanan sistem informasi. Hal ini dilakukan dengan cara meyakinkan investor, melalui aspek pesan-pesan komunikasi yang dapat dipercaya terkait pelayanan perizinan *online* SITETEH.

b. *Context*

Context di aplikasi SITETEH, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalian data, bahwa aplikasi SITETEH diterapkan sesuai dengan potensi investasi yang ada di kabupaten Karawang. Oleh sebab itu, peneliti menilai bahwa sudah terpenuhi, yang mana proses komunikasi telah dilakukan atas dasar dipengaruhi oleh faktor perhubungan.

c. *Content*

Content di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan informasi terkait aplikasi SITETEH telah disampaikan kepada investor, dimana aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan pemangkasan birokrasi. Selain itu, pengelola SITETEH juga telah mengkomunikasikan, bahwa ISO 27001 memiliki *part* ukuran yaitu suatu kecepatan dan ketepatan, yang berdampak pada proses penyelesaian dari 14 hari menjadi 3 hari. Sehingga investor dan pemerintah memperoleh keuntungan.

d. *Clarity*

Menurut peneliti aspek *clarity* sudah terpenuhi sebagai salah satu aspek untuk melakukan komunikasi dengan investor. Hal ini dikarenakan, aplikasi SITETEH memiliki tambahan media komunikasi melalui infografis permohonan *online* pemohon dalam mengkomunikasikan prosedur penggunaan aplikasi SITETEH.

e. *Continuity and consistency*

Continuity and consistency, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalan data adalah tidak tersedianya ruang (media komunikasi) *online* untuk menyampaikan keluhan, ketika pemohon mendapatkan kesulitan dalam penggunaan aplikasi SITETEH. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa *continuity and consistency* itu belum terimplementasikan dengan baik di aplikasi SITETEH, dengan alasan pengelola SITETEH tidak konsisten terhadap pesan yang disampaikan kepada investor. Adapun isi pesannya yaitu terkait aplikasi SITETEH, sebagai pelayanan perizinan yang dirancang dengan target dapat memudahkan proses izin investasi di kabupaten Karawang. Selain itu, ketepatan dan kecepatan penyelesaian izin dalam waktu 3 hari kerja juga belum dapat terealisasikan secara konsisten.

f. *Channel of distribution*

Channel of distribution di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan aplikasi ini sudah menggunakan berita *online*, koran lokal, radio, dan media sosial untuk menginformasikan bahwa DPMPTSP kabupaten Karawang mengadakan inovasi dengan mengakselerasi pelayanan perizinan melalui aplikasi *online* yang diberi nama SITETEH.

Adapun dalam hal ini, SITETEH lebih intensif menggunakan strategi sosialisasi sebagai alat komunikasi dengan investornya.

g. *Capability of the audiens*

Capability of the audiens di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan sumber daya internal yang terlibat dalam menginformasikan program SITETEH kepada investor cukup menguasai cara menyampaikan pesan, di mana strategi penyampaian yang dilakukan melihat *background* dari investor.

Keempat, sering terjadi masalah pada web server, yang mengakibatkan sistem eror pada saat penggunaan. Hal ini dikarenakan, performa website sangat tergantung dari berbagai sisi yang berada dibelakangnya mulai dari desain, database, pemograman hingga infrastruktur, (Sumaryadi, 2011). Dimana pada dasarnya infrastruktur yang stabil dapat mempengaruhi performa sistem. Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah aplikasi SITETEH belum menggunakan layer-layer infrastruktur dengan optimal dan stabil dalam pengoperasiannya.

Salah satu cara untuk menarik perhatian pengguna adalah membuat halaman yang menarik dan interaktif pada aplikasi SITETEH, IT Hawryszkiewicz (dalam Oetomo, 2002) mengatakan bahwa, sebuah tampilan sistem informasi yang interaktif, dibentuk oleh teknik penyajian

halaman pada layar monitor. Untuk membangun halaman yang menarik dan interaktif tersebut memerlukan beberapa faktor diantaranya:

a. Ruang Gerak Mata

Ruang gerak mata di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi pada tampilan layar monitor pemohon, belum terpenuhi pada tampilan layar operator. Hal ini dikarenakan, tampilan pada layar monitor pemohon sudah ditata dengan baik hingga pemohon merasakan kemudahan ketika menggunakan aplikasi. Sedangkan sebaliknya, tampilan layar monitor operator belum tertata dengan baik terkait pengelompokan jenis - jenis perizinan investasi ataupun ketenagakerjaan hingga operator merasa kesulitan ketika akan melakukan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah halaman aplikasi SITETEH tidak sepenuhnya terbentuk sesuai dengan yang telah dipaparkan peneliti dalam kajian pustaka, hal ini dibuktikan dengan tampilan halaman layar monitor operator yang masih dianggap rumit pemakaiannya. Adapun indikator layar monitor yang menarik diantaranya halaman harus ditata dengan baik, proporsional, dan pembuat halaman web harus mempertimbangkan sudut yang dibentuk ketika mata bergerak ke kiri terjauh dan kanan terjauh.

b. Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi *investor relations*, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalan data adalah aplikasi SITETEH tidak memiliki ruang untuk melakukan komunikasi dua arah antara pengguna (investor) dengan operator. Selain itu, belum menerapkan sarana komunikasi seperti pengoperasiannya belum jelas, tidak memiliki buku panduan, tidak memiliki modul manual yang menjelaskan *step by step* terkait penggunaan aplikasi SITETEH, dan tidak tersedianya ruang (media komunikasi) *online* yang memudahkan pemohon dalam melakukan komunikasi dua arah dengan pengelola SITETEH ketika menemukan hambatan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa dengan belum menerapkannya sarana komunikasi, dapat menjadi kendala yang menyebabkan kesulitan pada pemohon ketika mengoperasikan sistem informasi ini. Selain itu, juga dapat mengakibatkan tidak sedikit diantara pemohon memilih untuk melakukan proses perizinan secara offline.

Pada dasarnya, sistem informasi yang interaktif dilengkapi dengan sarana komunikasi yang tepat, berupa memberikan pertolongan dengan cepat. Apabila pemakai mengalami ketidakjelasan informasi yang tersaji. Sarana komunikasi juga dapat bermanfaat bagi pengelola SITETEH, untuk mencegah

kerusakan pada sistem apabila pemakai salah dalam mengoperasikannya.

c. Mudah Digunakan

Menurut penilaian peneliti, aplikasi SITETEH penggunaannya tidak mudah digunakan. Hal ini dikarenakan, pemohon yang menggunakan aplikasi SITETEH mendapatkan kesulitan ketika menjadi pengguna pemula. Adapun contoh kesulitan yang dialaminya yaitu kesulitan masuk aplikasi dan kesulitan ketikan akan mengunduh file pada kolom yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa suatu sistem mudah digunakan apabila pemakai pemula tidak memerlukan banyak bantuan berupa konsultasi dengan pemohon dalam mengoperasikannya. Kemudian untuk memudahkan sistem dalam pengoperasiannya, para analis dan pemrogram perlu memperhatikan beberapa teknik perancangan sistem seperti yang sudah dipaparkan peneliti dalam kajian pustaka bab I.

3. Evaluasi

Menurut peneliti, kegiatan evaluasi SITETEH periode ini belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan tidak ada jadwal pelaksanaan evaluasi secara khusus, untuk membahas SITETEH dengan peserta rapat evaluasi. Sebab, dalam pelaksanaannya tidak ada keterlibatan seseorang yang memiliki peran dalam mengoperasikan aplikasi ini sebagai peserta rapat. Selain itu, pelaksanaan evaluasi juga masih mengindikasikan pada

kegiatan evaluasi DPMPTSP, yaitu terkait laporan kinerja pegawai dan kinerja pelaksanaan perizinan perbidangnya yang dilaksanakan satu minggu sekali. Oleh sebab itu, kegiatan evaluasi seperti ini dapat menjadi alasan tidak berjalannya evaluasi aplikasi SITETEH dengan tepat.

Ketidaktepatan evaluasi juga terjadi karena materi pembahasan merupakan jenis materi yang diketahui dan dirasakan oleh segolongan orang yang berada dalam forum rapat. Adapun dampak yang terjadi dari ketidaktepatan ini, yaitu diperkuat dengan temuan peneliti terkait indikator evaluasi belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan, belum adanya data mengenai perubahan secara umum dari proses yang lama dan baru itu bedanya berapa. Kemudian selain itu, tidak adanya instrumen untuk mengukur apakah SITETEH itu tercapai atau tidak pemangkasan birokrasinya tersebut. Sebagaimana peneliti menemukan dari hasil penggalian data, yang mengungkap terjadinya permasalahan berupa ketidakberhasilan dari pemangkasan birokrasi perizinan onlinenya tersebut. Hal ini dikarenakan, masih terdapat pemohon yang merasa bahwa perizinannya diperoleh lebih dari tiga hari atau bahkan ada juga yang memperoleh sampai dengan masa tunggu 14 hari.

Sutabri (2015) mengungkapkan bahwa, untuk merencanakan sistem informasi yang tepat dan sesuai rencana, maka harus melalui tingkatan I sampai dengan tingkatan VI. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada kajian pustaka bab I. Adapun dalam hal ini, SITETEH sampai pada tingkatan III yaitu pelaksanaan dengan cara menerapkan

design ke dalam sistem. Tentunya untuk melakukan pengoptimalan pelaksanaan SITETEH, tidaklah cukup berhenti sampai dengan tingkatan III. Di mana pada dasarnya SITETEH memerlukan tingkatan IV (kontrol: memeriksa tingkat pelaksanaan apakah dijalankannya sesuai dengan *design*), tingkatan V (evaluasi: memeriksa apakah perubahan yang terjadi sesuai dengan tujuan semula), dan tingkatan VI (tindak lanjut: melaksanakan perubahan sesuai dengan hasil evaluasi yang ada) untuk dapat mengoptimalkan pelaksanaan aplikasi ini. Dengan demikian, apabila terlaksana hingga tingkat VI, maka dapat dipastikan bahwa perizinan *online* SITETEH, menjadi solusi tepat dari permasalahan birokrasi yang terjadi saat ini. Selain itu, juga untuk mengoptimalkan kegiatan manajemen *investor relations* pemerintah kabupaten Karawang.

