

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan sangat pesat. Hampir semua kegiatan manusia dalam berbagai sektor memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Tak terkecuali pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Maka dari itu pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan berkembang agar tidak terkesan kaku serta birokratis. Hal ini dilakukan agar pemerintah dapat menyelesaikan tugasnya lebih cepat, efisien serta transparan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan disebut juga dengan *e-government*. Menurut Irviani (2016), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan hubungan dan pelayanan antara pemerintah dengan pihak lain. Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, *e-government* ialah pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem manajemen dan proses kerja di dalam pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan agar kinerja pemerintah lebih efektif, efisien serta cepat. Menurut Sufriyadi (2014), *e-government* yaitu pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet yang memiliki tujuan agar pemerintahan dapat

berlangsung dengan efektif, efisien dan produktif. Memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet, pemerintah akan mengeluarkan inovasi-inovasi dalam pengembangan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu masyarakat juga akan mandiri dan berperan dengan aktif karena masyarakat dapat melakukan pemantauan akan kinerja pemerintah.

Memahami pentingnya penerapan *e-government*, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 mengeluarkan kebijakan berupa Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Salah satu kabupaten/kota yang mulai memanfaatkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi adalah Kabupaten Indramayu. Kabupaten Indramayu pun memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet guna memperbaiki kualitas pelayanan publik. Maka dengan itu Pemerintah Indramayu mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual di Kabupaten Indramayu. Sesuai dengan Visi dari Kabupaten Indramayu yaitu “Terwujudnya masyarakat Indramayu yang religius, maju, mandiri, sejahtera serta terciptanya keunggulan daerah”. Maju yang dimaksud disini adalah masyarakat Kabupaten Indramayu cerdas, terampil, kreatif, inovatif, serta tangguh menghadapi tantangan.

Sesuai dengan berita online yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (2018), bahwa Kabupaten Indramayu terpilih menjadi salah satu daerah yang akan menjadi contoh dalam Program Gerakan Menuju 100 *Smart City* 2020 pada tahun kedua dilaksanakannya kegiatan tersebut

yaitu tahun 2017 dan tahun 2018. Kegiatan tersebut sebagai hasil dari kerjasama antara Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Keuangan, Kemenko Perekonomian, Kementerian PAN dan RB, BAPPENAS, Kementerian PUPR, Kantor Staff Presiden, serta Kompas Gramedia dengan Pemerintah Daerah. Program ini pertama kali dilaksanakan pada tahun 2017 yang diikuti oleh 25 kabupaten/kota. Kemudian ditahun kedua yaitu tahun 2018 diikuti oleh 50 kabupaten/kota. Sedangkan pada tahun ketiga yaitu tahun 2019 diikuti oleh 25 kabupaten/kota.

Sadat (2018) menjelaskan alasan Kabupaten Indramayu terpilih sebagai salah satu *role model* dalam Gerakan 100 *Smart City* seperti yang sudah diketakan oleh Samuel Arbijani Pangarepan (Dirjen Aplikasi Informatika Republik Indonesia) adalah karena Pemerintah Kabupaten Indramayu memiliki komitmen, jaringan dan ketersediaan internet, SDM IT, dukungan anggaran, kebijakan serta adanya perencanaan. Sesuai dengan berita online yang di *publish* oleh Inilahonline.com (2018), Bupati Kabupaten Indramayu yaitu Hj. Anna Shopanah melakukan tanda tangan MoU tentang Implementasi Gerakan Menuju 100 *Smart City* Kabupaten Indramayu. Penandatanganan Mou tersebut dilakukan juga dengan Direktur Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, Samuel Abrijani Pangerapan pada Selasa, 8 Mei 2018 di Red Top Convention Centre Jakarta.

Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Inovasi yang dilakukan oleh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet adalah perizinan online.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu ada sejak tahun 2013 dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 11 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 9 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Indramayu. Sesuai dengan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 46 Tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu memiliki tugas membantu Bupati dalam melaksanakan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan terpadu satu pintu.

Adanya sistem perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu mempermudah kinerja pemerintah itu sendiri dan mempermudah proses perizinan yang dilakukan oleh masyarakat ataupun investor. Perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu berlaku sejak tahun 2018. Sesuai dengan Kep. Bupati Indramayu No. 503/Kep. 95-DPM-PTPS/2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Indramayu maka perizinan online ini melayani 43 jenis izin.

Dari 43 jenis perizinan tersebut terdiri 2 jenis perizinan yang memiliki retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun

2018 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Perizinan yang memiliki retribusi adalah izin trayek dan izin mendirikan bangunan. Sedangkan perizinan yang tidak memiliki retribusi adalah izin balai latihan kerja luar negeri, izin klinik fisioterapi, izin lembaga pelatihan kerja, izin lingkungan, izin lokasi, izin mendirikan apotek, izin mendirikan klinik, izin mendirikan klinik radiologi swasta, izin mendirikan laboratorium swasta, izin mendirikan rumah sakit, izin mendirikan toko obat, izin optikal, izin pembuangan air limbah ke sumber air, izin penangkapan ikan, izin pengolahan limbah bahan berbahaya beracun, izin perusahaan angkutan, izin penyediaan angkutan pariwisata, izin reklame, izin penyelenggaraan tempat pelelangan ikan, izin peruntukan penggunaan tanah dan pengesahan site plan, izin prinsip, izin rumah potong / pasar hewan, izin sarana wisata tirta, izin toko alat kesehatan, izin tukang gigi, izin usaha budaya tambak dan pengelolaan tempat penjualan hasil tambak, izin usaha industri, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha jasa pariwisata, izin usaha pembenihan udang, izin usaha pengolahan ikan, izin usaha penyediaan akomodasi, izin usaha penyediaan makanan dan minuman, izin usaha perikanan, izin usaha peternakan, izin usaha pusat perbelanjaan, izin usaha sanggar kesenian komersial, penetapan lokasi, surat izin usaha perdagangan, izin usaha toko modern serta izin usaha obyek wisata dan daya tarik wisata.

Sebelum adanya perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu, masyarakat diharuskan mengurus perizinan online secara manual. Masyarakat harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dengan membawa berkas secara *hardfile*. Selain itu juga masyarakat harus

mengantri. Jarak dari pengajuan perizinan sampai keluarnya surat izin memakan waktu yang lama, waktu yang dibutuhkan bisa mencapai 14 hari kerja. Hal ini akan menyulitkan jika tempat tinggal masyarakat berada jauh dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu, akan memakan banyak waktu dan ongkos.

Tetapi sejak adanya perizinan online, masyarakat tidak perlu repot-repot untuk datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu karena masyarakat dapat mengajukan perizinan secara online. Masyarakat pun dapat mengecek melalui internet apakah surat izin sudah diterbitkan atau belum. Semua itu dapat dilakukan secara online dan dapat dilakukan dimana pun. Keluarnya surat izin pun menjadi lebih cepat dibandingkan pengajuan izin secara manual karena hanya membutuhkan waktu 3 sampai 7 hari kerja.

Tabel 1. 1

Nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Indramayu 2017-2018

NO	TAHUN	NILAI IKM	KATEGORI
1	2017	77,04	Baik
2	2018	80,91	Baik

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 IKM nya adalah sebesar 77,04 dengan kategori baik. Sedangkan pada tahun 2018 mengalami peningkatan

sebesar 3,87 menjadi 80,91 dengan kategori sangat baik. Dari penjabaran tersebut dapat diketahui jika pada tahun pertama perizinan online mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.

Walaupun memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meningkat tetapi tidak dibarengi dengan nilai surat izin yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Data tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. 2

Surat Izin DPMPTSP Kabupaten Indramayu 2017-2018

NO	TAHUN	SURAT IZIN KELUAR
1	2017	6,523
2	2018	4,697

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Indramayu mengeluarkan surat izin sebanyak 6,523 surat izin. Tetapi pada tahun 2018 terjadi penurunan menjadi 4,697 surat izin. Tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 1,556 surat izin dibandingkan tahun 2017. Pada tahun 2018 surat izin keluar terbanyak di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu adalah surat izin usaha perdagangan sebanyak 1145 surat izin. Dari penjabaran tersebut dapat diketahui bahwa pada tahun pertama diberlakukannya perizinan online mengalami penurunan pengeluaran surat izin oleh Dinas Penanaman Modal

dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu tetapi disisi lain mengalami peningkatan pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dari pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dalam hal ini penulis memilih judul yaitu **“Efektivitas Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu Tahun 2018”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu Tahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dari perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat menjadi kritik serta saran untuk pemerintah umumnya dan untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu khususnya. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dalam implementasi perizinan berbasis online di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Akademis

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan intelektualitas peneliti dan diharapkan juga dapat menjadi bahan referensi untuk karya ilmiah lainnya.

1.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti mengambil 10 (sepuluh) penelitian terdahulu yang dimana sesuai dengan pembahasan yang akan diteliti nantinya, yaitu:

Pertama, Anangga Widuta (2018) dengan judul Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini menyebutkan bahwa akses pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pemalang ialah baik. Tetapi masih ada masyarakat dalam melakukan proses perizinan tanpa memanfaatkan ICT yang ada karena belum memahami penggunaan ICT, sehingga proses perizinan mereka memakan waktu yang lama.

Kedua, Ghina Ridho Muafa, Eva Hany Fanida (2019) dengan judul Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini

menyebutkan bahwa penerapan sistem perizinan *online single submission* dapat berjalan dengan baik. Berbagai kendala yang ada pun dapat dilewati dengan baik.

Ketiga, Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurahman (2019) dengan judul Efektifitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi *Government To Citizen* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif Hasil dari penelitian ini adalah *website* DPMPTSP Kota Magelang berjalan cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik itu dalam memberikan pelayanan online maupun penyedia informasi. Masalah yang dihadapi adalah masih ada masyarakat yang melakukan perizinanonline secara manual karena kurangnya sosialisasi.

Keempat, Dr. Kariaman Sinaga, M.A.P. (2018) dengan judul Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi dalam DPMPTSP, disposisi, struktur birokrasi dapat berjalan dengan baik. Tetapi dalam sumber daya manusia dan infrastruktur masih kurang.

Kelima, Winarno, Ni Made Satvika Iswari (2018) dengan judul Implementasi Sistem Perizinan Online (SIPINTER) Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini

adalah sistem perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Tangerang dapat berjalan dengan baik. Masyarakat pun sudah menggunakan SIM ini dalam mengajukan perizinan online.

Keenam, Sari Mulyani (2018) dengan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah mix method. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa masing-masing 4 indikator dalam teori UTAUT memiliki pengaruh yang besar dalam mempengaruhi masyarakat Kota Yogyakarta untuk menggunakan E-Service. 4 Indikator tersebut adalah performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating condition.

Ketujuh, Ulfa dan Andi Ni'mah Sulfiani (2018) dengan judul Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa inovasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Palopo tentang perizinan online kepada masyarakat belum memberikan manfaat yang lebih kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena budaya, kondisi local dan tingkat pendidikan masyarakat Palopo yang belum siap untuk perubahan akan teknologi.

Kedelapan, Mai Puspadya B. (2019) dengan judul Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Jenis penelitian yang

digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut adalah implementasi SIJITU belum efektif. Hal ini dikarenakan sulitnya jaringan di beberapa daerah di Kabupaten Ponorogo. Selain itu juga karena minimnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang ICT di DPMPTPS Kabupaten Ponorogo.

Kesembilan, Thomy Tri Utomo (2019) dengan judul Efektifitas Surabaya Single Window Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam Pelayanan Perdagangan, Perindustrian dan Penanaman Modal. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah efektifitas dari Surabaya Single Window belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan karena masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses SSW. Selain itu juga karena pemantauan dan pengawasan program dilakukan hanya pada tahun-tahun awal implementasi SSW.

Kesepuluh, Dini Ina Nuriana (2014) dengan judul Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di era digital masih belum optimal. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang melek ICT di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Selain itu juga karena masih ada masyarakat yang belum melek ICT.

Tabel 1. 3
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	HASIL
1	Anangga Widuta (2018)	Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang	Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menyebutkan bahwa akses pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pemalang ialah baik. Tetapi masih ada masyarakat dalam melakukan proses perizinan tanpa memanfaatkan ICT yang ada karena belum memahami penggunaan ICT, sehingga proses perizinan mereka memakan waktu yang lama.
2	Ghina Ridho Muafa, Eva Hany Fanida (2019)	Penerapan Sistem Perizinan <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa penerapan sistem perizinan <i>online single submission</i> dapat berjalan dengan baik. Berbagai kendala yang ada pun dapat dilewati dengan baik.
3	Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurahman (2019)	Efektifitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks <i>Government To Citizen</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Hasil dari penelitian ini adalah <i>website</i> DPMPTSP Kota Magelang berjalan cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik itu memberikan pelayanan online

		Kota Magelang	maupun penyedia informasi. Masalah yang dihadapi adalah masih ada masyarakat yang melakukan perizinanonline secara manual karena kurangnya sosialisasi.
4	Dr. Kariaman Sinaga, M.A.P. (2018)	Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	Kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi dalam DPMPTSP, disposisi, struktur birokrasi dapat berjalan dengan baik. Tetapi dalam sumber daya manusia dan infrastruktur masih kurang.
5	Winarno, Ni Made Satvika Iswari (2018)	Implementasi Sistem Perizinan Online (SIPINTER) Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang	Kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah sistem perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Tangerang dapat berjalan dengan baik. Masyarakat pun sudah menggunakan SIM ini dalam mengajukan perizinan online.
6	Sari Mulyani (2018)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2018	Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa masing-masing 4 indikator dalam teori UTAUT memiliki pengaruh yang besar dalam mempengaruhi masyarakat Kota Yogyakarta untuk menggunakan E-Service. 4 Indikator tersebut adalah performance expectancy, effort

			expectancy, social influence dan facilitating condition.
7	Ulfa dan Andi Ni'mah Sulfiani (2017)	Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo	Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa inovasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Palopo tentang perizinan online kepada masyarakat belum memberikan manfaat yang lebih kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena budaya, kondisi local dan tingkat pendidikan masyarakat Palopo yang belum siap untuk perubahan akan teknologi.
8	Mai Puspadya B. (2019)	Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)	Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut adalah implementasi SIJITU belum efektif. Hal ini dikarenakan sulitnya jaringan di beberapa daerah di Kabupaten Ponorogo. Selain itu juga karena minimnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang ICT di DPMPTPS Kabupaten Ponorogo.
9	Thomy Tri Utomo (2019)	Efektifitas Surabaya Single Window Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Suarabaya dalam Pelayanan Perdagangan,	Hasil dari penelitian ini adalah efektifitas dari Surabaya Single Window (SSW) belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan karena masyarakat mengalami

		Perindustrian dan Penanaman Modal	kesulitan dalam mengakses SSW. Selain itu juga karena pemantauan dan pengawasan program dilakukan hanya pada tahun-tahun awal implementasi SSW.
10	Dini Inda Nuriana (2014)	Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital	Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di era digital masih belum optimal. Hal ini dikarekan kurangnya sumber daya manusia yang melek ICT di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Selain itu juga karena masih ada masyarakat yang belum melek ICT.

Penulis telah memaparkan 10 (sepuluh) penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu memiliki kecocokan yaitu mengkaji tentang perizinan online. Perbedaan yang akan diteliti oleh peneliti adalah penelitian ini akan membahas tentang efektifitas perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan

Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Perbedaan lainnya juga adalah peneliti akan membahas SOP, ketentuan retribusi, surat izin yang dikeluarkan oleh DPMPTST adalah legal, sarana prasarana, kuantitas pegawai sampai kredibilitas pegawai.

1.6 Karangka Teori

1.6.1 Efektivitas

Menurut Pradikta (2014), kajian sejarah tentang perkembangan dari konsep keefektivitasan organisasi dapat dilihat pada awal sekitar tahun 1950-an. Pada tahun tersebut keefektivitasan siartikan secara sederhana yaitu sejauhmana organisasi tersebut dapat mewujudkan tujuan-tujuannya. Makmur menjelaskan bahwa keefektivitasan organisasi juga dapat disebut sebagai tingkatan pencapaian organisasi atas tujuan jangka panjang dan juga jangka pendek.

Menurut Effendy dalam Marlina (2017) menyebutkan bahwa efektifitas adalah komunikasi yang dimana prosesnya untuk mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang sudah dianggarkan, waktu yang sudah di tetapkan serta sumber daya manusia yang sudah ditentukan. Sedangkan menurut Mahmudi dalam Savinatunazah (2019) efektifitas adalah hubungan antara hasil yang tercapai sama dengan diinginkan, efektifitas merupakan *output* dengan tujuan semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program ataupun kegiatan tersebut. Menurut Tangkilisan dalam Utomo (2019), efektivitas adalah pencapaian dari tujuan-tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi tersebut dan efektivitas juga merupakan kunci dari keberhasilan dari organisasi.

Kriteria-kriteria dari efektivitas menurut Utomo (2019) adalah sebagai berikut:

- a. Produktivitas. Maksudnya adalah kemudahan dalam menjalankan program yang dirasakan oleh masyarakat.
- b. Kejelasan tujuan. Maksudnya adalah tujuan diadakannya program dapat dicapai oleh penyelenggara dalam menjalankan tugas.
- c. Ketepatan program. Maksudnya adalah masyarakat dapat menggunakan program tersebut sesuai dengan kepentingan ataupun kebutuhan yang dimiliki.
- d. Sosialisasi Program. Maksudnya adalah sosialisasi program merupakan kemampuan dari penyelenggara program dalam mengenalkan program tersebut agar dapat tersalurkan kepada masyarakat.
- e. Sarana prasarana. Maksudnya adalah sarana prasarana merupakan segala sesuatu yang menunjang dalam keberhasilan dari suatu pelayanan publik.

Indikator-indikator dari efektivitas menurut Savinatunazah (2019) adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur
 - i. Adanya prosedur dalam penyelenggaraan sistem online yang di dokumentasikan ataupun diumumkan.
 - ii. Masyarakat dapat melakukan proses pelayanan yang mudah dan jelas.

- b. Waktu penyelesaian
 - i. Selesainya proses pengajuan dapat ditentukan dengan jelas.
- c. Biaya atau retribusi
 - i. Adanya ketentuan tarif yang sudah ditetapkan.
 - ii. Tidak ada pungutan liar.
- d. Produk Pelayanan
 - i. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memuaskan dan sesuai dengan SOP yang ada.
 - ii. Legalitas surat izin.
- e. Sarana dan prasarana
 - i. Sarana penunjang adanya program.
 - ii. Prasarana penunjang adanya program
- f. Pegawai
 - i. Kuantitas dan kualitas pegawai yang memadai.

1.6.2 E-Government

E-Government atau *e-gov* berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu "Government" yang berarti pemerintahan. Sedangkan kata *electronic* yang berada didepan kata *government* sama sepperti *electronicmail* atau disebut juga dengan *e-mail*. Menurut Arief (2014), *e-Government* adalah pemakaian teknologi informasi dan komunikasi yang berguna agar administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, selain itu juga untuk memberikan pelayanan yang memuaskan serta transparan kepada masyarakat.

Menurut Indrajit dalam Savinatunazah (2019) menyebutkan bahwa *e-government* adalah suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan pengguna teknologi informasi (khususnya internet) guna memperbaiki kualitas pelayanan. Menurut Irviani (2016), *e-government* adalah penggunaan teknologi dalam meningkatkan komunikasi, memberikan pelayanan publik dan pengambilan keputusan antara pemerintah, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. Definisi lain menyebutkan bahwa *e-government* menurut Supangkat (2006) adalah penggunaan teknologi informasi yang dimana didalamnya menggunakan otomisasi dan komputerisasi dalam peningkatan hubungan antar pemerintah dengan pihak lainnya.

Manfaat *e-government* sesuai dengan yang dituliskan oleh Sosiawan (20018) maka dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah.
- b. Untuk meningkatkan akuntabilitas, kontrol dan transparansi.
- c. Untuk mengurangi pengeluaran biaya administrasi, relasi dan interaksi.
- d. Untuk menciptakan masyarakat yang berkualitas tinggi dengan memanfaatkan teknologi dan informasi.
- e. Untuk menjadikan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai indikator pembuat kebijakan.
- f. Agar pemerintah memiliki peluang dalam mencari sumber-sumber pendapatan dengan memiliki interaksi yang baik dengan berbagai pihak.

- g. Agar pemerintah dan masyarakat dapat bergerak cepat dalam menyelesaikan masalah.

Menurut Indrajit dalam Anggraini (2018), ada enam (6) komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government*, yaitu:

- a. *Content development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan user interface, dan lain sebagainya.
- b. *Competency building*, menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai ruang lingkup pemerintahan.
- c. *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi di lokasi *e-government* tersebut digunakan.
- d. *Cyber laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-government*.
- e. *Citizen interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*main access channel*) yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat dan stakeholder *e-government* dimana saja kapan saja mereka inginkan.

- f. *Capital*, menyangkut permodalan proyek *e-government* terutama yang berkaitan dengan biaya setelah selesai proyek dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan.

1.6.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Halik (2014), pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disebut juga dengan PTSP adalah kegiatan atau penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengolahannya dimulai dari pengajuan permohonan perizinan sampai terbitnya surat atau dokumen izin yang dikeluarkan oleh satu tempat. Definisi lain dari PTSP menurut Subagdja (2011) adalah perangkat pemerintah daerah yang mengelola segala bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah payung hukum untuk pelayanan terpadu satu pintu diseluruh Indonesia. Permendagri Nomor 20 tahun 2008 tentang Kelembagaan PTSP di Seleruh Daerah membahas tentang kelembagaan PTSP di seluruh Indonesia hanya boleh berbentuk badan ataupun lembaga teknis daerah.

Dalam melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP memiliki kewenangan untuk melakukan penandatanganan surat izin. Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimaksudkan untuk penyederhanaan pelayanan dalam proses perizinan. Penyederhanaan pelayanan yang dimaksud adalah mempersingkat waktu, prosedur serta biaya. Hasil yang diharapkan dari adanya PTSP adalah pelayanan perizinan akan lebih mudah, murah serta efektif.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah sebuah upaya yang dilakukan pemerintah untuk memperbaiki iklim investasi. Selain itu tujuan adanya pelayanan terpadu satu pintu juga bertujuan untuk mempermudah masyarakat ataupun investor dalam melakukan investasi dan perizinan. Hal ini disebabkan karena dengan tingginya tingkat investor yang melakukan investasi maka dapat memberikan lahan pekerjaan baru untuk masyarakat sehingga dapat meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat.

Menurut Subagdja (2011) pembentukan pelayanan terpadu satu pintu memiliki 2 tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Sedangkan sasaran yang ingin dicapai dari implementasi pelayanan terpadu satu pintu menurut Subagdja (2011) adalah sebagai berikut:

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang murah, terjangkau, cepat, pasti dan transparan.
- b. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ada juga *Online Single Submission* (OSS). OSS berbeda dengan PTSP karena perizinan yang dilakukan dengan OSS sudah mencakup semua elemen pemerintahan. Tetapi bila PTSP hanya mencakup dinas tersebut saja. OSS merupakan penerapan program dari Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha.

1.7 Definisi Konseptual

1.7.1 Efektivitas

Menurut Savinatunazah (2019), efektifitas adalah hubungan antara hasil yang tercapai sama dengan diinginkan, efektifitas merupakan *output* dengan tujuan semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program ataupun kegiatan tersebut.

1.7.2 E-Government

Menurut Fairuz (2018), *e-government* ialah pemanfaatan informasi komunikasi dan teknologi dalam pemerintahan sehingga terbentuknya komunikasi antara pemerintah, masyarakat serta pihak swasta dapat berjalan dengan efektif, efisien, transparan serta tidak kaku.

1.7.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Halik (2014), pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disebut juga dengan PTSP adalah kegiatan atau penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengolahannya dimulai dari pengajuan permohonan perizinan sampai terbidnya surat atau dokumen izin yang dikeluarkan oleh satu tempat.

1.8 Definisi Operasional

Peneliti akan menggunakan definisi operasional menurut Savinatunazah (2019) sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Definisi Operasional

VARIABEL	INDIKATOR	ALAT UKUR
Efektivitas	Prosedur	1) SOP 2) Kemudahan
	Waktu	1) Kejelasan waktu
	Retribusi	1) Ketentuan retribusi 2) Bebas pungutan liar
	Produk Pelayanan	1) Indeks Kepuasan Masyarakat 2) Legalitas surat
	Sarana Prasarana	1) Sarana 2) Prasarana
	Pegawai	1) Kualitas 2) Kuantitas

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi dalam jangka waktu tertentu dilapangan, mencatat semua hasil temuan, melakukan analisis refleksi terhadap berbagai dokumen yang ditemukan oleh peneliti di lapangan dan membuat laporan hasil senelitian secara jelas. Menurut Sugiyono (2017), kualitatif deskriptif adalah rumusan mandiri dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik itu hanya satu variabel ataupun lebih.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Kantor DPMPTSP terletak di Jalan MT. Haryono No. 20, Desa Sindang, Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat. Alasan peneliti melakukan penelitian di DPMPTSP Kabupaten Indramayu adalah karena Kabupaten Indramayu terpilih sebagai *rolemodel* dalam Program Gerakan Menuju 100 *Smart City* Tahun 2020.

1.9.3 Jenis dan Sumber Data

Karena yang digunakan adalah metode deskriptif maka yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder. Kedua tipe sumber ini akan saling melengkapi satu sama lain sebagai rangkaian data:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari responden untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penelitian. Data primer dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 1. 5
Data Primer

NO	DATA PRIMER	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	SUMBER DATA
1	Prosedur dalam perizinan online	Wawancara	1) Pejabat DPMPTSP Kabupaten Indramayu. 2) Petugas front office. 3) Masyarakat.
2	Kebutuhan waktu	Wawancara	1) Pejabat DPMPTSP

	dalam perizinan berbasis online		Kabupaten Indramayu. 2) Petugas front office. 3) Masyarakat.
3	Retribusi dalam perizinan online	Wawancara	1) Pejabat DPMPTSP Kabupaten Indramayu. 2) Petugas front office. 3) Masyarakat.
4	Produk pelayanan dalam perizinan online	Wawancara	1) Pejabat DPMPTSP Kabupaten Indramayu. 2) Petugas front office. 3) Masyarakat.
5	Kelengkapan sarana prasarana	Wawancara	1) Pejabat DPMPTSP Kabupaten Indramayu. 2) Petugas front office. 3) Masyarakat.
6	Jumlah dan kredibilitas pegawai	Wawancara	1) Pejabat DPMPTSP Kabupaten Indramayu. 2) Petugas front office. 3) Masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan dokumenter dan literatur-literatur yang berkaitan dengan obyek penelitian. Data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah buku, jurnal dan sumber data lain yang didapat dari penelitian terdahulu.

Tabel 1. 6
Data Sekunder

NO	NAMA DATA	SUMBER DATA
1	SOP perizinan online	DPMPTSP Kabupaten Indramayu
2	Laporan Kinerja DPMPTSP Kabupaten Indramayu Tahun 2018	DPMPTSP Kabupaten Indramayu
3	Perda Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu	DPMPTSP Kabupaten Indramayu
4	Renja DPMPTSP Kabupaten Indramayu Tahun 2018	DPMPTSP Kabupaten Indramayu

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Marshal dalam Sugiyono (Sugiyono, 2017) observasi adalah suatu kegiatan dimana membuat peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Jadi observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung kelapangan melihat dan mengamati perkembangan yang ada. Observasi penelitian ini akan dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu di Jalan MT. Haryono Nomor 20, Desa Sindang, Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu.

b. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017) adalah pertemuan 2 orang atau lebih guna bertukar informasi dan ide yang dimiliki dengan tanya jawab sehingga mendapatkan intisari makna dalam suatu pembahasan tertentu. Jadi, wawancara yaitu percakapan antara dua

orang atau lebih antara pewawancara dan narasumber yang bertujuan untuk menggali informasi sehingga mendapatkan data dan fakta yang dapat dipercaya. Wawancara dibagi menjadi dua macam, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara kepada narasumber sudah tersusun sesuai dengan daftar pertanyaan yang dibuat sebelum wawancara berlangsung. Wawancara tidak terstruktur adalah pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara kepada narasumber tidak menggunakan daftar pertanyaan atau secara spontan tetapi sesuai berdasarkan dengan pedoman pertanyaan yang sudah dibuat secara garis besar sebelumnya. Narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 7

Narasumber Penelitian

NARASUMBER	JABATAN
Drs. Asep Sabar N., M.Si.	Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Indramayu
M. Iqbal, ST., MT.	Kepala Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Indramayu
Waskam, ST.	Kepala Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Indramayu
Drs. Acep S., M.Si.	Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian DPMPTSP Kabupaten Indramayu
Hj. Rumsia, SE., M.Si.	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu
2 Front Office	Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu

7 Masyarakat	Pemohon
--------------	---------

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017), dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu baik dalam bentuk tulisan, gambar ataupun karya-karya lainnya. Jadi, dokumentasi yaitu pengumpulan data yang bersumber dari bermacam-macam dokumen atau catatan yang menjelaskan fakta atau data tentang penelitian. Dokumen-dokumen tersebut dapat berupa buku-buku, peraturan-peraturan tertulis, dokumentasi resmi, jurnal, biografi dan sumber tertulis lainnya. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 8
Dokumentasi

NO	NAMA DATA	SUMBER DATA
1	SOP perizinan online	DPMPTSP Kabupaten Indramayu
2	Laporan Kinerja DPMPTSP Kabupaten Indramayu Tahun 2018	DPMPTSP Kabupaten Indramayu
3	Perda Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu	DPMPTSP Kabupaten Indramayu

1.9.5 Teknik Analisa Data

Menurut Miles dalam Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan secara terus menerus sehingga mendapatkan seluruh data yang diinginkan. Peneliti akan menggunakan

model teknik analisa data menurut Miles and Huberman yang dimana melingkupi reduksi data, penyajian data dan verivikasi data.

a. Reduksi Data

Reduksi data menurut Sugiyono (2017) yaitu merangkum, memilih hal-hal yang dianggap penting, memfokuskan pada suatu tujuan, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2017), dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian yang singkat, bagan, hubungan antara kategori *flowchart* dan lain sebagainya. Menurut Miles dalam Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sedang dan telah difahami.

c. Verivikasi Data

Menurut Sugiyono (2017), verivikasi data adalah kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah seiring waktu bila ditemukan fakta dan data yang ditemukan untuk memperkuat serta mendukung paada tahap pengumpulan data berikutnya.

