

BAB III

PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang inti dari penelitian yaitu pembahasan terkait efektivitas sistem informasi manajemen tata ruang e-Singmantap Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada pembahasan ini terdapat empat variabel yang akan dibahas terkait dengan penelitian, antara lain yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, dan kepuasan pemakai. Dari beberapa variable maka akan menjelaskan pembahasan isi dari penelitian tersebut.

Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap di Kabupaten Jepara dalam pelayanan publik memberikan suatu inovasi dalam memberikan pelayanannya seperti efisiensi waktu yang dijangkau dalam melakukan perizinan permohonan informasi pemanfaatan tata ruang. Untuk mengukur keefektifan sistem informasi tersebut ada beberapa model menurut DeLone dan McLean, menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan dalam melihat efektivitas dalam Sistem Informasi Tata Ruang e-Singmantap dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem
2. Kualitas Informasi
3. Kepuasan Pemakai
4. Pengguna

3.1. Kualitas Sistem

Kualitas Sistem dapat diukur dari keefesiensian dan keakuratan sistem yang memiliki peran dalam hal menghasilkan informasi. Dalam menilai kualitas sistem dapat dilihat dari kemudahan oleh pengguna yang mengakses sistem dan kualitas data yang didapat dengan cepat dan tepat, Penggunaan sistem informasi harus diberikan kemudahan dalam menjalankan sistem agar kepuasan pengguna terpenuhi. Apabila hal tersebut terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi secara teknis dan kualitasnya sudah baik dan mumpuni. Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem dalam sistem informasi dalam sistem informasi klinik ini menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*.

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone & Mclean, 1992). Kualitas sistem informasi juga di definisikan menurut (Davis et al, 1989) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besarteknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika kualitas sistem mampu membuat pemakai sistem informasi lebih mudah dan paham dalam menggunakannya.

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi dan fokusnya adalah kinerja dari sistem. Kualitas sistem

mencerminkan karakteristik yang diinginkan dari kinerja sistem yang bersangkutan (Urbach dan Mueller, 2012). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas aplikasi (sistem teknologi informasi) itu sendiri. Dalam mengukur kualitas sistem menurut (DeLone & Mclean, 1992) terdapat dua indikator yaitu diantaranya sebagai berikut:

a. Keefesiensian

Untuk melaksanakan Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap dalam menunjang berlangsungnya suatu sistem tersebut maka terdapat beberapa fasilitas. Fasilitas tersebut sebagai alat untuk melaksanakan pengoperasian Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang. Fasilitas yang ada diantaranya yaitu:

1. Fasilitas Dalam Bentuk Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras disini yaitu merupakan salah satu komponen dari sebuah komputer yang bentuknya dapat dilihat, diraba secara langsung atau berbentuk nyata, yang berfungsi untuk mendukung proses dari komputerisasi. Hardware adalah semua peralatan fisik yang digunakan dalam pemrosesan informasi, termasuk diantaranya CPU, RAM, monitor, mouse, keyboard, printer, scanner, dan lain-lain (James O'Brien). Jenis-jenis dari hardware atau perangkat keras yaitu seperti komputer, keyboard, mouse, scanner, CPU, printer, harddisk, flashdisk, kamera.

Jumlah perangkat keras yang tersedia di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara khususnya bidang tata ruang dalam pengoperasian e-Singmantap yaitu sebagai berikut:

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Komputer	2
2.	CPU	2
3.	Mouse	2
4.	Keyboard	2
5.	Printer	2
6.	Harddisk	2
7.	Flashdisk	2
8.	Kamera	1
9.	Drone	1

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara

Untuk mendukung keberhasilan suatu program dari pemerintah seperti program e-Singmantap ini maka sangat diperlukan fasilitas *hardware* yang mumpuni untuk terlaksananya suatu program tersebut. Fasilitas *hardware* yang berpengaruh terhadap berjalannya e-Singmantap yaitu komputer yang digunakan dalam melaksanakan e-Singmantap. Selain komputer juga terdapat keyboard, mouse, scanner, printer, CPU, flashdisk. Dapat dilihat dari hasil dokumentasi di ruang tata ruang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara bahwa dinas tersebut sudah dilengkapi hardware yang mumpuni guna melaksanakan dari program e-Singmantap.

Gambar 3.1 Fasilitas di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang bagian Tata Ruang



Sumber: Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang
Kabupaten Jepara.

Fasilitas hardware atau dari jenis-jenis hardware yang telah disediakan memiliki beberapa kegunaan masing-masing, contohnya seperti keyboard yang merupakan unit input yang paling penting dalam suatu pengolahan data dengan komputer. Keyboard dapat berfungsi memasukkan huruf, angka, karakter khusus serta sebagai media bagi user (pengguna) untuk melakukan perintah-perintah lainnya yang diperlukan, seperti menyimpan file dan membuka file dalam melaksanakan e-Singmantap. printer disini juga sangat berperan penting dalam pelaksanaan e-Singmantap karena untuk mencetak hasil penerbitan surat keterangan tata ruang.

Dalam menunjang keberhasilan ketika survei lapangan maka dibutuhkan fasilitas-fasilitas lain seperti hasil wawancara kepada Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“untuk melaksanaka e-Singmantap tidak hanya perangkat komputer saja yang dibutuhkan namun masih banyak fasilitas lainnya seperti GPS, kamera dan drone disini sangat penting sekali untuk melakukan survei lapangan. Jumlah komputer yang tersedia di dinas juga sudah cukupyaitu terdapat dua komputer yang khusus untuk pengoperasian e-Singmantap.” (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dalam hasil wawancara diatas maka dapat kita lihat bahwa terdapat fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pemerintah untuk menunjang terlaksananya program e-Singmantap. Fasilitas-fasilitas tersebut yaitu berupa komputer, Mouse, Keyboard, scanner, GPS, kamera, dan drone. Kamera dan drone disini sngat berguna sekali untuk menunjang dokumentasi lahan yang diajukan oleh pemohon. Komputer juga sangat penting dalam pengoperasian e-Singmantap karena data yang telah diinput dapat dilihat dan kesimpan di dalam komputer tersebut. Komputer yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tepatnya pada bagian tata ruang terdapat dua komputer yang khusus untuk mengoperasikan e-Singmantap. Dua komputer sudah cukup untuk menjalankan aplikasi e-Singmantap serta melayani pemohon dalam permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang.

Dalam melaksanakan sistem informasi manajemen tata ruang di Kabupaten Jepara fasilitas dalam bentuk hardware sudah baik serta dapat berfungsi dengan baik untuk menunjang pelaksanaan e-Singmantap tersebut. Semua hardware yang telah disediakan didalam Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, khususnya dalam tata

ruang sudah sesuai dengan kebutuhan seperti halnya dalam melaksanakan e-Singmantap.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Software atau dalam bahasa Indonesia yaitu perangkat lunak. *Software* disini berbeda dengan *hardware* yang mana *hardware* dapat dilihat serta berwujud namun *software* tidak terlihat atau tidak terwujud kesat mata namun dapat dioperasikan. *Software* yaitu merupakan sekumpulan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer, data elektronik yang disimpan oleh komputer itu dapat berupa program atau instruksi yang akan menjalankan suatu perintah (Melwin, 2007).

Software disini sangat penting karena jika sebuah *hardware* atau perangkat keras komputer tanpa adanya *software* maka tidak dapat berjalan dengan maksimal. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Dalam e-Singmantap sistemnya berbasis website, jadi sistem softwarena menggunakan software Hypertext Preprocessor atau sering disebut software PHP 5. E-Singmantap menggunakan software PHP 5 karenan memiliki beberapa kelebihan yaitu diantaranya menjadikan sebuah web itu menjadi dinamis, bisa dilihat sendiri di webnya e-Singmantap. Dlam web e-Singmantap ini juga daapt di akses oleh semua masyarakat dan gratis. E-Singmantap juga tidak hanya dapat diakses dikomputer tetapi lewat smartphone juga dapat diakses dengan mudah. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dapat dilihat dari hasil wawancara diatas bahwa aplikasi e-Singmantap menggunakan software *Hypertext Preprocessor* atau

software PHP 5. Dalam e-Singmantap menggunakan *software* PHP 5 untuk menunjang aplikasi e-Singmantap agar berjalan dengan baik dan tepat. *Software* PHP adalah singkatan dari "PHP: Hypertext Preprocessor", yaitu bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah situs web dan bisa digunakan bersamaan dengan CSS dan HTML. *Software* PHP merupakan *bahasa pemrograman script server-side yang didesain untuk pengembangan web*. *Software PHP* disini yaitu singkatan dari ***Hypertext Preprocessor***. *Software* PHP 5 memiliki beberapa kelebihan dalam sebuah sistem e-Singmantap diantaranya yaitu:

- 1) Tampilan website e-Singmantap jadi dinamis
- 2) Aplikasi e-Singmantap dapat diakses oleh semua masyarakat dengan mudah.
- 3) Dalam mengakse e-Singmantap tidak dipungut biaya atau gratis.
- 4) Aplikai e-Singmantap dapat diakses dikomputer, laptop, dan juga smartphone.

3. Jaringan Komputer

Pesatnya teknologi dalam jaringan komputer sangat penting dalam keberlangsungan masyarakat serta sangat memiliki manfaat seperti mempermudah dalam penyebaran informasi. Jaringan komputer adalah sebuah sistem yang terdiri dari dua atau lebih komputer yang saling terhubung satu sama lain melalui media

transmisi atau media komunikasi sehingga dapat saling berbagi data, aplikasi maupun berbagi perangkat keras komputer. Dalam jaringan internet atau dengan adanya internet ini sangat mempermudah masyarakat karena Dengan adanya internet, penyebaran informasi menjadi lebih cepat diterima oleh berbagai masyarakat. Internet merupakan salah satu jaringan komputer yang sampai saat ini masih digunakan oleh banyak orang untuk menunjang aktivitas mereka, seperti halnya dalam menunjang keberlangsungan program e-Singmantap.

E-Singmantap dalam jaringan komputer yaitu dengan menggunakan *Local Area Network* (LAN). Local Area Network biasanya digunakan hanya dalam area terbatas seperti sebuah kantor, rumah, sekolah dan yang lainnya. Dalam *Local Area Network* biasanya mampu mencapai kecepatan transfer data yang tinggi (hingga 10 Gbps) Dengan biaya rendah. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“dalam jaringan yang ada di dinas untuk mengoperasikan e-Singmantap yaitu menggunakan jaringan komputer Local Area Network serta untuk dapat mengakses internet dalam dinas tersedia wifi yang disediakan oleh dinas. Namun biasanya masih sering terdapat kendala dalam jaringan seperti biasanya error. Ketika kita melakukan survei dilapngan juga ada kendala yang sama yaitu masala jaringan. Ketika sedang mencari lokasi melalu GPS sering tidak tepat dikarenakan jaringan. Tetapi makin kesini jaringan yang ada makin lebih baik”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dalam hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tepatnya di bagian Tata Ruang terdapat jaringan komputer yang menggunakan *Local Area Network* atau LAN. Untuk menunjang pengoperasian Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap terdapat wifi yang disediakan oleh dinas tersebut. Sebuah wifi disini sangat penting karena jika tidak ada wifi maka permohonan yang sudah diajukan oleh pemohon tidak dapat diproses karena tidak adanya jaringan internet.

Jaringan internet disini sangat penting bagi para operator e-Singmantap untuk mengoperasikan aplikasi e-Singmantap ini sendiri. dalam jaringan internet di dinas erkait biasanya masih sering terjadi error atautidak berjalannya jaringan internet yang menjadikan kendala bagi operator e-Singmantap. Kendala yang dihadapi para operator dan pegawai juga biasanya di dapati ketika melakukan survei. Ketika survei dalam menentukan lokasi menggunakan GPS sring tidk tepat dikarenakan biasanya jaringan susah dijangkau. Dari kendala jaringan internet yang ada namun makin kesini jaringan yang disediakan sudah semakin baik dan berkurangnya jaringan yang error.

Pada jaringan yang menggunakan *Local Area Network* ini memiliki kelebihan yaitu:

- 1) Dengan penggunaan LAN akan lebih efektif dan efisien.

- 2) Jaringan LAN membuat kita mengkopi data antar komputer dan lebih cepat sehingga menghemat waktu.
- 3) Keamanan kerahasiaan data maupun investasi terjamin karena LAN memiliki sistem pengatur password.

Jaringan *Local Area Network* juga terdapat beberapa kekurangan diantaranya:

- 1) Karena semua komputer/PC terhubung dalam satu jaringan atau topologi maka ketika salah satunya terinfeksi virus, komputer lainnya juga akan bervirus.
- 2) Jika Banyak PC yang terhubung Jaringan LAN akan Melambat.
- 3) Mengenai lokasi LAN hanya dapat terhubung antar komputer dalam satu gedung misalnya dalam kampus, dalam satu ruang dengan menghubungkan minikomputer. Sebenarnya LAN mampu lebih dari satu gedung namun hubungan jaringannya cukup tidak memadai.

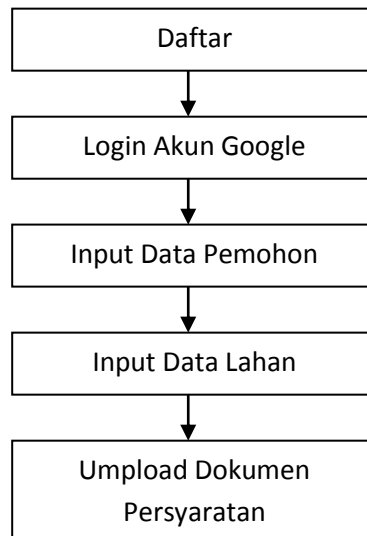
Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diterapkan atau diberikan terhadap Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara khususnya bidang tata ruang yang melaksanakan e-Singmantap sudah baik karena sistem yang diterapkan sudah sesuai serta fasilitas-fasilitas

yang tersedia dapat digunakan dengan baik dan tepat. Sistem e-Singmantap juga mudah diakses dan gratis.

b. Keakuratan

Munculnya inovasi pelayanan publik sistem tata ruang e-Singmantap di Kabupaten Jepara dapat menjadi salah satu usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik yang sudah berbasis elektronik atau menggunakan teknologi yang ada dapat mempermudah masyarakat serta dinas yang terkait dalam hal pelayanan tata ruang di Kabupaten Jepara. Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada operator e-Singmantap yaitu kepada Suryo Adi Bintoro dalam pengajuan permohonan informasi tata ruang di e-Singmantap memiliki beberapa tahapan. Tahapan yang ada di dalam e-Singmantap juga dapat dengan mudah diakses di website e-Singmantap itu sendiri. Adapun tahapan pengajuan e-Singmantap dapat dilihat pada gambar berikut:

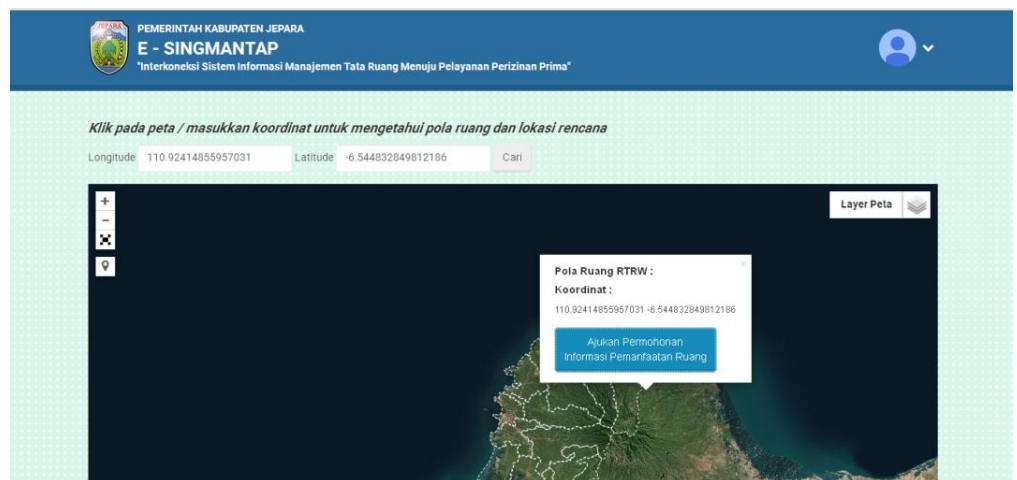
Bagan 3.1 Alur Permohonan Perizinan e-Singmantap Kabupaten Jepara



Sumber: Dinas Tata Ruang Kabupaten Jepara

Bagan 3.1 di atas menjelaskan mengenai alur permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang Kabupaten Jepara. Dalam permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang Kabupaten Jepara dengan menggunakan e-Singmantap memiliki beberapa tahapan diantaranya yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.2 Form Pemohon



Sumber: Website e-Singmantap, 2018

Dalam gambar 3.2 yaitu tahap pertama pemohon mendaftar di website e-Singmantap dengan menggunakan *login* akun google. Tahapan awal dalam permohonan perizinan tata ruang Kabupaten Jepara secara online yakni dalam web e-Singmantap akan muncul form pemohon. Pemohon dalam melakukan permohonan perizinan tata ruang melalui e-Singmantap ini harus memiliki akun google untuk dapat mengajukan permohonan perizinan. Setelah pemohon melakukan *login* akun google maka pemohon dapat melihat tampilan peta dan melakukan pemilihan lokasi perizinan.

Terdapat kendala yang dihadapi pemohon ketika tahapan awal permohonan perizinan yaitu harus login dengan menggunakan akun google. Banyak pemohon yang belum memiliki akun google, padahal akun google yaitu syarat utama untuk dapat melanjutkan perizinan secara online atau dengan menggunakan e-Singmantap. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Kendala yang dihadapi oleh pemohon ini yaitu kebanyakan pemohon tidak mempunyai akun google. Akun google disini yang mana menjadi tahapan pertama untuk login kedalam sistem e-singmantap, maka dari itu masih banyak pemohon yang belum bisa memanfaatkan e-Singmantap dengan baik. Masih banyak pemohon yang butuh bantuan oleh pihak operator e-Singmantap untuk melengkapi data dan berkas yang diajukan, jadi masih banyak pemohon yang masih datang langsung ke kantor untuk bantuan pembuatan akun google dan untuk membantu menggunakan e-Singmantap. ”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa masih banyak pemohon yang harus datang ke kantor untuk permohonan perizinan e-Singmantap,

dikarenakan masih banyaknya pemohon yang belum paham penggunaan e-Singmantap itu sendiri. E-singmantap yang seharusnya dapat mempermudah pemohon dengan pengajuan permohonan secara online tidak perlu datang langsung ke kantor belum bisa dimanfaatkan oleh pemohon karena kendala tersebut.

Gambar 3.3 Form Pemohon



Sumber: Website e-Singmantap, 2018

Dalam gambar 3.3 yaitu tahap kedua setelah memilih lokasi perizinan yaitu menginput data pemohon seperti nama pemohon, alamat pemohon, jabatan pemohon, Tanggal Lahir, nomor KTP/Identitas lainnya, nomor telepon pemohon, deskripsi singkat tentang usaha/kegiatan. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“dalam tahapan penginputan data pemohon, sudah banyak pemohon yang sudah dapat mengisi data pemohon dengan benar. Dapat dilihat dari form pendaftaran bahwa informasi yang diberikan mengenai penginputan data pemohon sudah jelas dan mudah tinggal mengisi sesuai dengan format seperti nama, tanggal lahir, dan sebagainya.”
(Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa sebenarnya permohonan perizinana tata ruang dengan menggunakan e-Singmantap sangatlah jelas dan mudah. Informasi yang diberikan juga sangatlah jelas, dapat dilihat di gambar 3.3 bahwa form pemohon ,dapat dengan mudah di isi sesuai dengan data pemohon.

Gambar 3.4 Form Lahan Rencana

The image shows a web form titled "Lahan Rencana" with a light green background. The form contains several input fields and a dropdown menu. The fields are: "Luas Lahan Rencana (m²)" (empty text box), "Status Kepemilikan Lahan" (dropdown menu with "- Pilih -" selected), "Nama Pemilik Lahan" (empty text box), "Bukti Kepemilikan Lahan" (text box containing "No. sertifikat"), "Letak lahan" (empty text box), "Koordinat Lokasi" (two text boxes containing "110.92414855957031" and "-6.544832849812186"), and "Kecamatan" (empty text box).

Sumber: Website e-Singmantap, 2018

Dalam gambar 3.4 yaitu tahap ketiga yang dilakukan pemohon yaitu Input data lahan. Dalam input data lahan disini yaitu mengisi luas lahan rencana, status kepemilikan lahan, nama pemilik lahan, bukti kepemilikan lahan, letak lahan, koordinat, lokasi, kecamatan, kelurahan, dan desa. Koordinat lokasi disini yaitu berisikan longitudo dan latitude, kecamatan, kelurahandes, RT, RW. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“penginputan data lahan yang dilakukan oleh pemohoh masih banyak terdapat kesalahan. Kesalahan dalam penginputan data lahan

dikarenakan tidak pasnya pengiputan titik koordinat lokasi. Banyak pemohon yang belum dengan tepat pada penginputan kooordinat lokasi jadi masih butuh bantuan dari saya atau dari pegawai yang lain”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Hasil wawancara diatas dapat dilihat jika pemohon memang masih perlunya bantuan dari operator e-Singmantap atau dari pegawai e-Singmantap untuk dapat melengkapi data-data dengan benar dan tepat. Masih terdapat beberapa informasi atau penyajian informasi yang masih belum dipahami oleh pemohon dengan tepat.

Gambar 3.5 Form Persyaratan

No.	Persyaratan Perizinan	Upload Persyaratan Perizinan
1.	Surat permohonan yang ditanda tangani oleh pemohon	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
2.	Surat Kuasa (apabila pemohon bukan pemilik lahan)	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
3.	Foto copy Sertifikat / Bukti kepemilikan lain	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
4.	Foto copy KTP / Passport	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
5.	Denah lokasi	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.

Sumber: Website e-Singmantap, 2018

Dalam gambar 3.5 yaitu tahapan Setelah pemasukan data lahan selanjutnya yaitu mengupload dokumen persyaratan. Dokumen persyaratan yang harus di *upload* yaitu surat permohonan yang ditanda tangani oleh pemohon , surat kuasa (apabila pemohon bukan pemilik lahan), foto copy sertifikat / bukti kepemilikan lain, foto copy KTP / passport, dan denah lokasi. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“mengenai dokumen persyaratan yang harus diupload sebenarnya dapat dengan mudah diupload oleh pemohon jika dokumennya lengkap. Dalam penguploadan dokumen bisa dengan cara dokumen asli difoto atau discan lalu diupload. Sebenarnya dapat dilakukan dengan mudah oleh pemohon, namun masih banyak pemohon yang masih bingung karena memang e-Singmantap ini sendiri termasuk aplikasi yang baru dan pemohon yang bingung dalam penggunaan e-Singmantap ini memang pemohon yang baru pertama kali menggunakan e-Singmantap.”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa memang masih banyak pemohon yang bingung dalam penggunaan e-Singmantap dikarenakan pemohon juga baru pertama kali menggunakan permohonan perizinan secara online. Dari kendala yang dihadapi memang lebih kepada belum terbiasanya pemohon dalam menggunakan perizinan secara online.

Gambar 3.6 Riwayat Permohonan

No	Kode Pemohon	Nama Pemohon	Bukti Kepemilikan Lahan	Verifikasi	Survei	Sidang	Rekomendasi	Option
1	dd7c31	Fransiska Karina	657917772516527198	✘	✘	✘	✘	✎
2	d41d8c			✘	✘	✘	✘	✎

Sumber: Website e-Singmantap, 2018

Dalam gambar 3.6 yaitu berisi riwayat permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang Kabupaten Jepara. Dalam gambar 5.6 terdapat riwayat data atau dokumen pemohon yang sudah di input sebelumnya.

Dapat dilihat dari tahapan-tahapan diatas yang menjelaskan tentang tahapan dari pemohon untuk pengajuan Surat Keterangan Tata Ruang (SKTR) di website e-Singmantap yang sudah disediakan oleh pemerintah guna mempermudah permohonan perizinan tata ruang. Alur pengajuan Surat Keterangan Tata Ruang (SKTR) yang harus dilakukan yaitu dengan memiliki akun google untuk dapat melaksanakan tahapan selanjutnya yaitu penginputan data, berkas dan yang lainnya. Pengajuan Surat Keterangan Tata Ruang (SKTR) dengan menggunakan e-Singmantap sebenarnya lebih mempermudah para pemohon dan lebih efisien karena para pemohon tidak perlu datang langsung ke Dinas Tata Ruang. Tampilan dari website e-Singmantap juga dapat dilihat dari gambar 3.1 sampai 3.5 bahwa tahapan dari penginputan dapat dengan mudah diakses serta tampilan dari websitenya juga menarik dan mudah dipahami. Aplikasi e-Singmantap juga sudah dapat diakses dengan *smartphone* jadi pemohon dapat dengan mudah mengakses atau mengajukan Surat Keterangan Tata Ruang dengan mudah.

Dalam tahapan mengajukan Surat Keterangan Tata Ruang (SKTR) yang dilakukan pemohon secara online lebih mempersingkat waktu dan tidak ribet, namun masih banyak masyarakat yang belum paham atau

tekendala dengan tidak pahamnya penggunaan e-Singmantap. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Kendala utama yang dihadapi oleh pemohon ini yaitu kebanyakan pemohon tidak mempunyai akun google. Akun google disini yang mana menjadi tahapan pertama untuk login kedalam sistem e-singmantap, maka dari itu masih banyak pemohon yang belum bisa memanfaatkan e-Singmantap dengan baik. Masih banyak pemohon yang butuh bantuan oleh pihak operator e-Singmantap untuk melengkapi data dan berkas yang diajukan. Dengan bantuan oleh operator e-Singmantap maka pemohon jadi harus datang ke kantor untuk dapat melengkapi persyaratan-persyaratan yang ada di aplikasi e-Singmantap. Pemohon yang seharusnya dapat dengan mudah untuk mengajukan permohonan dan tidak perlu datang langsung ke kantor jadi harus datang langsung ke kantor. Banyak pemohon yang butuh bantuan oleh operator e-Singmantap karena memang pemohon baru pertama kali dalam pengajuan permohonan secara online atau dengan menggunakan aplikasi e-Singmantap, hal tersebut juga dikarenakan belum adanya sosialisasi terkait e-Singmantap kepada masyarakat”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa kendala utama yang dihadapi oleh pemohon dalam pengajuan permohonan secara online yaitu harus dengan menggunakan akun google. Banyak pemohon yang belum mempunyai akun google. Pemohon perizinan tata ruang yang seharusnya dapat dengan mudah dan cepat mengakses e-Singmantap secara online tanpa harus datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Tata ruang jadi harus datang ke dinas terkait karena perlu bantuan dari pihak operator untuk melengkapi permohonan perizinan tersebut. Bantuan yang diberikan oleh operator e-Singmantap kepada pemohon yaitu mulai dari pembuatan akun google serta pengisian data-data atau dokumen yang menjadi persyaratan untuk permohonan perizinan tata ruang tersebut.

Terbatasnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi e-Singmantap oleh pemohon yaitu dikarenakan memang masih banyak pemohon yang baru pertama kali menggunakan aplikasi e-Singmantap. Kurangnya sosialisasi pemerintah terkait penggunaan e-Singmantap yang menjadikan masyarakat merasa asing terhadap aplikasi e-Singmantap tersebut. Masih banyak pemohon yang harus datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang untuk mengumpulkan berkas dan data-data secara manual, serta banyak pemohon yang harus didampingi atau dibantu operator e-Singmantap guna melengkapi data serta mengumpulkan berkas secara online.

Dalam proses pengajuan permohonan perizinan tata ruang di Kabupaten Jepara ketika menggunakan aplikasi e-singmantap hanya membutuhkan waktu dalam 3-7 hari kerja SKTR sudah dapat diterbitkan setelah berkas sudah lengkap dan lahan yang dimohonkan keterangan tata ruangnya tidak bermasalah. Waktu 3-7 hari tersebut yaitu dimulai dari melaksanakan pengajuan secara online. Pengajuan permohonan perizinan tata ruang di Kabupaten Jepara sebenarnya sangatlah mudah dan membutuhkan waktu yang singkat jika persyaratan data dan berkas sudah sesuai, namun masih banyak kendala yang dihadapi oleh pengguna dikarenakan kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap e-Singmantap.

Kendala-kendala yang dihadapi diantaranya yaitu: tidak mempunyai akun google, kurang pemahannya penggunaan teknologi, dan kurangnya

sosialisasi pemerintah terhadap penggunaan aplikasi e-Singmantap yang menyebabkan masih banyaknya pemohon yang mengajukan permohonan secara manual atau butuh bantuan oleh operator e-Singmantap untuk penginputan data. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“memang masih banyak yang melakukan permohonan perizinan secara manual atau masih perlunya bantuan oleh operator e-Singmantap, namun masih terdapat beberapa pemohon yang sudah dapat menggunakan e-Singmantap dengan benar dan tepat. Pengguna manual disini yang dimaksudkan yaitu pemohon yang datang langsung kedinas untuk meminta bantuan dalam permohonan secara online. Bagi pemohon yang sudah benar dalam pengajuan permohonan perizinan tata ruang maka pemohon dapat dengan mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke dinas”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

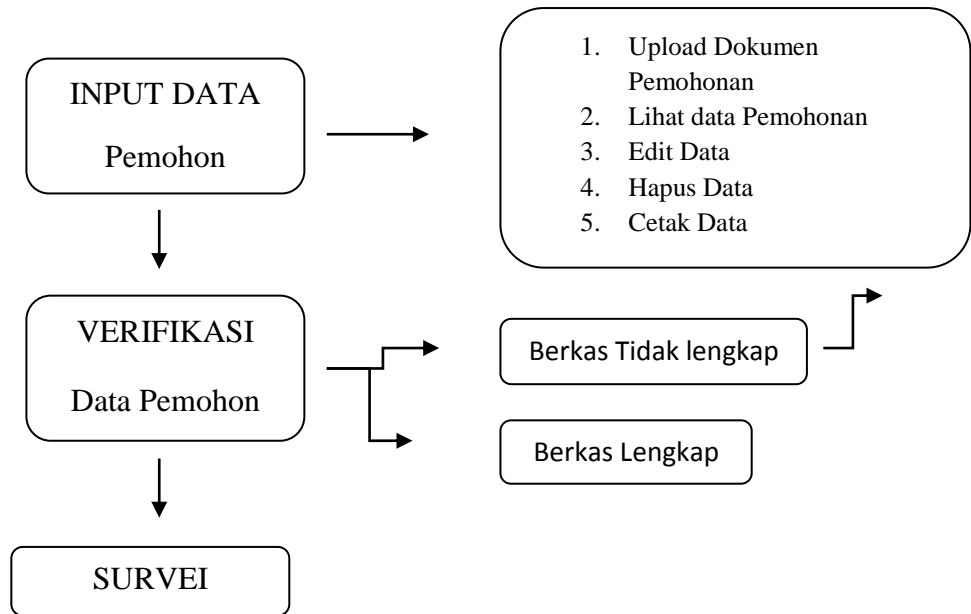
Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa aplikasi e-Singmantap ini memang dapat mempermudah masyarakat dalam permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang tanpa harus datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Jepara. Bagi pemohon yang sudah paham penggunaan aplikasi e-Singmantap dapat dengan mudah mengakses aplikasi e-Singmantap dan langsung melakukan permohonan perizinan secara online. Namun masih banyak terdapat pemohon yang mengajukan permohonan secara manual. Secara manual disini yaitu pemohon harus datang ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara serta membawa persyaratan-persyaratan seperti dokumen-dokumen untuk diajukan permohonan secara online dan dibantu oleh operator e-Singmantap.

Dalam penerimaan permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang melalui e-Singmantap memang masih belum sepenuhnya berjalan maksimal. Masih banyaknya pemohon perizinan tata ruang yang belum lengkap dalam pengisian berkas yang harus diajukan. Masih banyaknya pemohon yang belum lengkap dalam pengajuan berkas dalam tahapan data pemohon, data lahan, ataupun dokumen persyaratan, maka dari itu setelah tahapan penginputan selesai maka pemohon menunggu verifikasi dan akan diproses atau ditindak lanjuti oleh Badan Koordinasi Penataan Ruang Daerah (BKPRD) untuk mengecek lagi apakah data-data yang telah diinput sudah lengkap atau belum lengkap. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Masih banyak pemohon yang belum tepat dan lengkap dalam melengkapi data serta berkas dengan sesuai, maka masih perlu bantuan dari pihak staf e-Singmantap untuk membantu melengkapi data yang kurang ataupun salah. Jika dalam memaksukan data oleh pemohon masih kurang maka akan dibantu dilengkapi oleh operator dari pengelola e-Singmantap, namun jika berkas persyarata yang kurang maka dari pihak pemohon sendiri yang akan melengkapi. Kesalahan penginputan yang sering dilakukan pemohon yaitu penginputan kepemilikan lahan”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dari data di atas yang didapat dari operator e-Singmantap bahwa masih banyak pemohon yang belum tepat dan sesuai dalam pengumpulan data-data serta berkas yang diharapkan, maka dari itu masih perlunya bantuan dari pegawai atau operator e-Singmantap guna melengkapi data serta berkas yang harus diinput untuk melengkapi persyaratan pengajuan perizinana tata ruang di Kabupaten Jepara.

Bagan 3.2 Proses Verifikasi



Sumber: Website e-Singmantap, 2018

Bagan 3.2 di atas yaitu proses atau alur verifikasi yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penataan Ruang Daerah (BKPRD). Setelah tahapan yang dilakukan atau diajukan oleh pemohon mengenai perizinan informasi pemanfaatan ruang maka akan diverifikasi oleh BKPRD. Verifikasi akan dilakukan jika berkas lengkap dan sesuai. Jika berkas lengkap dan sudah diverifikasi maka dilakukan survey lahan yang telah diajukan oleh pihak pemohon.

Setelah pengajuan permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang oleh pemohon maka Badan Koordinasi Penataan Ruang Daerah (BKPRD) melihat data pemohon dan selanjutnya akan memverifikasi data pemohon apakah sudah lengkap atau tidak dalam penginputan berkasnya. Dan dalam

penginputan data atau berkas banyak pemohon atau pengguna yang masih belum lengkap dalam melengkapi berkas yang diajukan. Setelah data pemohon lengkap dan terverifikasi maka BKPRD melakukan survei berikut tahapan survei yang dilakukan

Setelah survei dilakukan maka menunggu hasil survei, hasil survei ini maka akan diputuskan oleh pihak BKPRD dan selanjutnya pemohon perizinan tata ruang Kabupaten Jepara akan mendapatkan surat keterangan yaitu jika lolos dalam tahap survei maka pemohon akan mendapatkan surat keterangan izin dan pengajuan izin diterima, sebaliknya jika pemohon mendapatkan surat keterangan izin ditolak maka pengajuan perizinan pemohon ditolak.

Dalam hasil keputusan yang dihasilkan oleh BKPRD mengenai hasil dari surat keterangan tata ruang sudah akurat karena dalam keputusan yang dihasilkan sudah sesuai dengan tahapan yang telah diajukan. Hasil dari surat keterangan tata ruang yang akan diberikan kepada pemohon sudah melalui hasil survei yang dilakukan tim BKPRD serta kesepakatan dari tim BKPRD tersebut untuk memberikan surat keterangan izin tata ruang itu ditolak atau diterima.

Keakuratan disini yaitu berkaitan dengan ketepatan data yang ada di Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang Kabupaten Jepara. Dalam hal penyimpanan data pemohon, informasi yang diberikan melalui sistem e-Singmantap juga harus tepat dan akurat. Keakuratan dan ketepatan ini

memiliki komponen yang berhubungan dengan penggunaannya. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Dalam melihat keakuratan yang ada di Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang dapat dikatakan akurat, karena dalam data permohonan perizinan yang dilakukan oleh pemohon dapat tersimpan dengan baik di sistem tersebut. Serta dalam penerimaan semua permohonan serta berkas persyaratan juga telah akurat dan tidak ada kekeiruan, karena jika terdapat kekeliruan yang dilakukan oleh pemohon ketika melakukan permohonan maka dapat diedit kembali untuk dapat dibenarkan sesuai dengan persyaratan-persyaratn yang ada dalam e-Singmantap”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dalam hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang Kabupaten Jepara sudah akurat dalam penyimpanan data pemohon perizinan tata ruang dan dalam memberikan informasi mengenai permohonan perizinan tata ruang tersebut. Data-data serta dokumen-dokumen persyaratan yang telah diajukan oleh permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang dipastikan benar dan tepat karena sebelum permohonan itu dikonfirmasi sudah di check sebelumnya oleh operator e-Singmantap. Jika terdapat kekeliruan dalam data atau dokumen yang diajukan maka dapat di edit lagi agar sesuai persyaratan yang ada.

Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Dalam penerimaan permohonan juga dapat dikatakan akurat karena ketika pemohon sudah melakukan pengajuan permohonan serta melakukan tahapan-tahapan yang ada di e-Singmantap akan diproses atau ditindak lanjuti lagi oleh pegawai untuk mendapatkan surat keterangan tata ruang SKTR. Dalam penerimaan permohonan juga dapat dikatakan akurat karena ketika pemohon sudah melakukan pengajuan permohonan serta melakukan tahapan-tahapan yang ada di e-Singmanta, maka akan diproses atau ditindak lanjuti lagi oleh pegawai untuk mendapatkan surat keterangan tata ruang SKTR”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dalam penerbitan Surat Keterangan Tata Ruang maka operator e-Singmantap juga telah melakukan survei sebelumnya untuk memastikan bahwa pengajuan permohonan oleh pemohon dapat disetujui atau tidak. Maka dapat dikatakan akurat karena tidak semata-mata permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang yang mengajukan permohonan secara online langsung mendapatkan Surat Keterangan Tata Ruang melainkan dari pihak pegawai e-Singmantap akan melakukan survei lebih lanjut dan hasil dari survei tersebut akan dilolah dengan tepat.

Maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang Kabupaten Jepara telah akurat karena dalam sistem serta tahapan-tahapan dalam pengajuan permohonan informasi penataan ruang sudah bebas dari kesalahan-kesalahan. Serta dalam penyimpanan data dan dokumen pemohon e-Singmantap dapat tetap tersipan dengan baik filenya. Dalam tahapan-tahapan pengajuan permohonan perizinan informasi tata ruang juga jelas. Penerbitan Surat Keterangan Tata Ruang juga terbit secara akurat.

3.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al, 2002). Informasi dengan kualitas tebaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi (Lin & Arnett, 2000).

Kualitas Informasi dapat diukur ketepatan waktu dalam memberikan informasi karena informasi yang tepat dan cepat pada waktunya akan lebih berharga karena bisa memberikan banyak keuntungan bagi penerima. Sebagai penikmat dan penerima informasi perlunya kualitas informasi yang berkualitas untuk mendapatkan *feedback* yang baik dari informasi tersebut. Untuk membuat Kualitas Informasi yang baik perlunya keaktifan dari pelaksana/pegawai yang membuat informasi, untuk selalu update dalam memberikan informasi terbaru.

Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantab di Kabupaten Jepara memberikan perubahan bagi kabupaten Jepara dengan adanya inovasi pelayanan publik yang berbasis elektronik. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantab di Kabupaten dapat memberikan informasi cepat dan tepat selain itu selain itu pemerintahnya memberikan pelayanan yang sesuai dan memuaskan bagi masyarakat. Karena fokus pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya.

a. Kecepatan

Penerapan e-Singmantap mampu mempermudah pengguna permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang karena dengan adanya e-singmantap pengguna pelayanan perizinan tidak perlu mengirim berkas secara langsung, melainkan bisa secara online. Dengan adanya aplikasi e-Singmantap ini mampu membuat masyarakat atau pengguna perizinan dengan mudah dan cepat mengakses serta mengajukan permohonan perizinan tata ruang dengan online tanpa harus datang ke Dinas Pekerjaan

Umum dan Tata Ruang Kabupaten Jepara. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai tata ruang dalam website e-Singmantap yaitu seperti yang ada dalam gambar 3.7 dibawah ini:

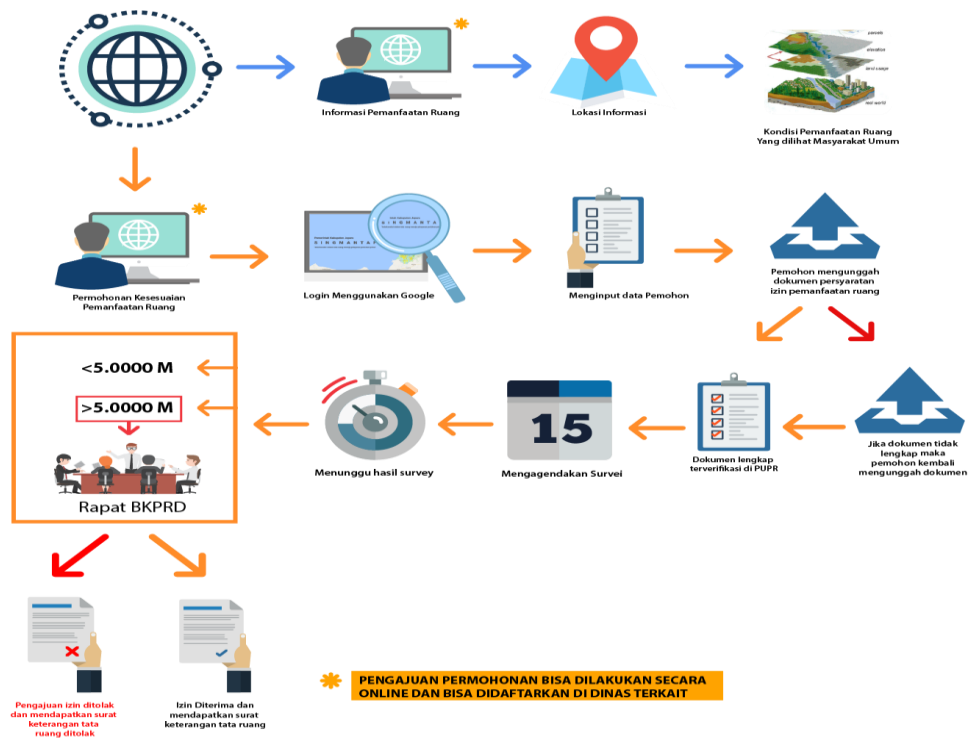
Gambar 3.7 Website e-Singmantap



Sumber: Website e-Singmantap

Dalam website e-Singmantap yang dapat dilihat dalam gambar 3.7 tersebut terdapat beberapa informasi seperti alur permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang, terdapat bagian dalam pengajuan permohonan informasi pemanfaatan ruang sebagai dasar perizinan pembangunan. Terdapat juga informasi mengenai SOP permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang. dalam website e-Singmantap tersebut juga terdapat persyaratan dalam pengajuan permohonan informasi pemanfaatan ruang. Alur dalam permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang dapat dilihat dengan jelas dalam gambar 3.8

Gambar 3.8 Tampilan halaman website e-Singmantap Kabupaten Jepara



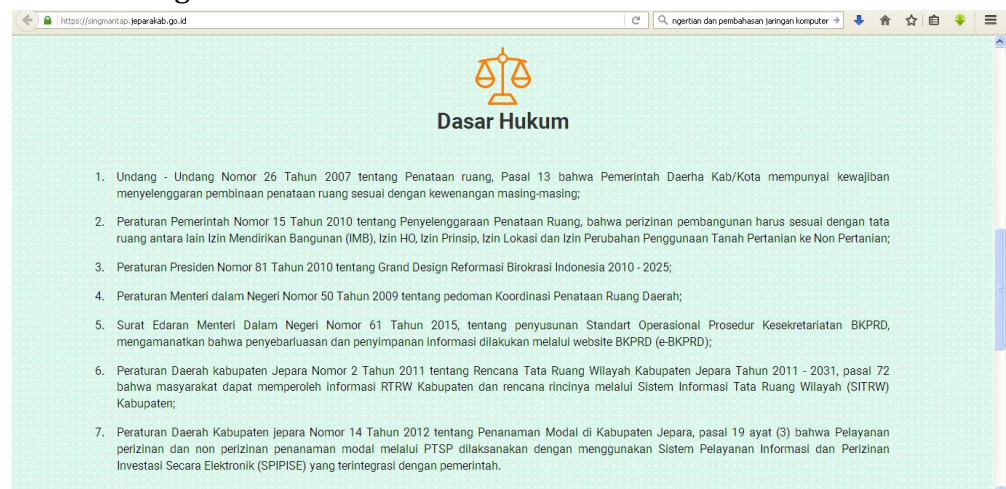
Sumber: Website e-Singmantap, 2018

Dari gambar 3.8 di atas menunjukkan secara singkat dari tahapan dalam pengajuan untuk mendapatkan surat perizinan tata ruang mulai dari pendaftaran hingga hasil pengajuan izin. Adapun tahapan yang dilakukan oleh pemohon yaitu yang pertama dengan melakukan pendaftaran secara online dengan menggunakan aplikasi e-Singmantap. Aplikasi e-Singmantap dapat dengan mudah diakses oleh para pemohon perizinan informasi pemanfaatan ruang yang ingin mengajukan permohonan untuk mendapatkan surat perizinan tata ruang di Kabupaten Jepara. Untuk mengajukan permohonan maka pemohon harus memiliki akun google untuk dapat menginput semua data dan dokumen yang dibutuhkan. Setelah pemohon mengunggah dokumen perizinan maka akan diverifikasi jika dokumen yang telah diunduh lengkap dan jika belum lengkap maka pemohon kembali mengunggah dokumen. Jika dokumen sudah diverifikasi maka tim dari BKPRD akan mengagendakan untuk melaksanakan survei lapangan.

Dari hasil survei lapangan yang dilaksanakan maka pemohon menunggu hasil survei. Surat perizinan diterima jika hasil survei diterima dan sebaliknya jika pengajuan izin ditolak maka akan mendapatkan surat keterangan izin ditolak. Adapun berikut yaitu alur dari permohonan perizinan e-Singmantap secara detail dalam penginputan data serta dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi persyaratan dari permohonan perizinan tata ruang di Kabupaten Jepara:

Dalam website e-Singmantap terdapat informasi mengenai SOP permohonan informasi pemanfaatan ruang yang berisikan dasar hukum sebagaimana adanya program e-Singmantap. Informasi tersebut dapat dilihat dalam gambar 3.9.

Gambar 3.9 SOP Permohonan Informasi Pemanfaatan Ruang



Sumber: website e-Singmantap

Dalam gambar 3.9 dapat diakses dengan mudah informasi mengenai dasar hukum dalam program e-Singmantap. Dasar hukum yang tertera dalam website e-Singmantap tersebut yaitu salah satunya Undang - Undang

Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan ruang, Pasal 13 bahwa Pemerintah Daerah Kab/Kota mempunyai kewajiban menyelenggarakan pembinaan penataan ruang sesuai dengan kewenangan masing-masing, Peraturan Daerah kabupaten Jepara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jepara Tahun 2011 - 2031, pasal 72 bahwa masyarakat dapat memperoleh informasi RTRW Kabupaten dan rencana rincinya melalui Sistem Informasi Tata Ruang Wilayah (SITRW) Kabupaten, Peraturan Daerah Kabupaten jepara Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Jepara, pasal 19 ayat (3) bahwa Pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal melalui PTSP dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) yang terintegrasi dengan pemerintah.

Dalam website e-Singmantap juga terdapat informasi mengenai persyaratan dalam pengajuan permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang. persyaratan-persyaratan tersebut dapat dilihat dalam gambar 3.9

Gambar 3.9 Persyaratan Pengajuan Permohonan Perizinan Informasi Pemanfaatan Ruang



No.	Persyaratan
1.	Surat permohonan yang ditanda tangani oleh pemohon
2.	Surat kuasa (apabila pemohon bukan pemilik lahan)
3.	Foto copy sertifikat / bukti kepemilikan lain
4.	Foto copy KTP / Passport
5.	Denah lokasi


PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
 Jl. Kartini No. 1 Jepara Telp. (0291)591493 Kode Pos 59411

*"Interkoneksi Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang
 Menuju Pelayanan Perizinan Prima"*

Copyright © 2017 | Pemerintah Kabupaten Jepara

Dalam gambar 3.9 terdapat informasi mengenai persyaratan dalam pengajuan permohonan perizinan informasi pemanfaata ruang. Persyaratan-persyaratan tersebut yaitu diantaranya: surat permohonan yang ditanda tangani oleh oemohon, surat kuasa (apabila pemohon bukan pemilik lahan), foto copy KTP/Passport, serta denah lokasi. Dalam informasi yang diberikan oleh e-Singmantap mengenaipersyaraan-persyaratan sudah sangat jelas dan mudah untuk dilihat atau diakses di website resmi e-Singmantap itu sendiri. Dalam semua informasi-informasi yang ada dalam website e-Singmantap dapat dengan mudah dan cepat diakses oleh semua masyarakat serta tidak adanya dipungut biaya. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Dalam website e-Singmantap dapat mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah menemukan websitenya , karena dengan Cuma menetik e-Singmantap langsung muncul websitenya. Selanjutnya masyarakat dengan mudah melihat informasi-informasi mengenai permohonan perizinan pemanfaatan ruang serta semua masyarakat dapat mencoba untuk mengajukan permohonan tersebut. Website tersebut juga dapat diakses oleh semua orang tanpa dipungut biaya.” (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dalam website e-Singmantap semua informasi mengenai perizinana permohonan pemanfaatan ruang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Website e-Singmantap yaitu <https://singmantap.jeparakab.go.id/> dapat dibuka oleh siapa saja dan terdapat informasi yang jelas mengenai alur permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang, tidak hanya itu dalam website e-Singmantap juga terdapat dasar hukum dalam program e-Singmantap. Masyarakat juga

dapat melihat apa saja persyaratan yang akan digunakan dalam permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang. Website e-Singmantap dapat diakses oleh semua masyarakat dengan mudah tanpa dipungut biaya atau gratis hanya dengan menggunakan akses internet, bahkan informasi-informasi tersebut dapat diakses melalui smartphone dengan cepat. Informasi yang didapat dari website e-Singmantap dapat diakses dengan cepat sesuai dengan kapasitas internet pengguna.

b. Konsistensi

Konsistensi yaitu informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajian karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan, maka dari itu informasi yang dihasilkan oleh e-Singmantap tidak boleh menghasilkan informasi yang bertentangan dalam dua hal harus tetap konsisten. Dalam hasil keputusan yang dihasilkan setelah pemohon mengajukan perizinan tata ruang menggunakan e-Singmantap harus tetap konsisten. Dalam hasil permohonan perizinan tata ruang hingga penerbitan surat keterangan tata ruang harus tetap konsisten. Namun masih terdapat kendala yang dihadapi oleh pemohon dalam hal pengajuan permohonan perizinan tata ruang. kendala tersebut yaitu belum pahamnya serta belum adanya sosialisasi mengenai e-Singmantap itu sendiri.

Dalam penyajian informasi yang ada di S-singmantap sudah konsisten karena informasi-informasi yang diberikan tetap dan tidak berubah-ubah. Seperti contohnya dalam hal penyajian informasi mengenai persyaratan-persyaratan pengajuan permohonan perizinan pemanfaatan ruang. dalam tahapan-tahapan yang diajukan oleh pemohon juga tetap konsisten. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Dalam penyajian informasi di Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap ini dikatakan konsisten karena dalam informasi yang diberikan mengenai persyaratan pengajuan permohonan, mengenai SOP e-Singmantap, serta tahapan-tahapan dalam melakukan permohonan perizinana pemanfaatan ruang tetap sama dari perta aplikasi e-Singmantap itu diciptakan. Tahapan-tahapan yang dilakukan konsisten agar tidak membingungkan para pemohon. Dari tahapan atau alur permohonan perizinana pemanfaatan ruang sampai dengan penerbitan surat keterangan tata ruang dilakukan dengan sangat konsisten”.(Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Penyajian informasi yang ada dalam Sistem Informasi Manajemen Tata ruang e-Singmantap dapat dikatakan konsisten, karena dalam penyajian yang ada dalam websitenya tidak adanya perubahan sama sekali mulai dari pertama peluncuran sistem e-Singmantap tersebut. Dalam tahapan-tahapan pengajuan permohonan perizinana informasi pemanfaatan ruang yang ada di e-Singmantap pun sudah jelas dan tepat sudah sesuai dengan petunjuk-petunjuk yang ada dalam sistem e-Singmantap tersebut. Setelah tahapan-tahapan yang dilakukan oleh pemohon maka akan diterbitkan surat keterangan tata ruang oleh BKRD, yang mana dari permohonan tersebut dapat menghasilkan suatu keputusan yang tetap dan konsisten.

3.3 Penggunaan

Pengguna dalam pengoperasian Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap menjadi salah satu yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem tersebut. Kesadaran pengguna dalam pentingnya penggunaan teknologi sangat menunjang kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia disini yaitu pegawai dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang khususnya bagian tata ruang dan masyarakat atau pengguna permohonan perizinan secara online. Keduanya saling berhubungan karenan jika masyarakat dapat dengan mudah menerima kemajuan teknologi serta menerima inovasi permohonan perizinana yang sudah berbasis online ini, maka dapat mempermudah dari pegawai serta pemerintah dalam keberhasilan sistem 'e informasi manajemen tata ruang di Kabupate jepara ini.

a. Kesadaran Pengguna

Dalam menjalankan sistem informasi manajemen tata ruang e-Singmantap terdapat operator atau pegawai e-Singmantap. operator e-Singmantap atau pegawai yaitu berkaitan dengan sumber daya manusia. Kemampuan pegawai di Dinas Pekerjan Umum dan Penataan Ruang sangat dibutuhkan karena keefektifitasan sistem ini dapat dilihat dari pegawai. Pegawai yang memiliki kualitas kemampuan dan kompetensi yang mumpuni dan paham terkait pengelolaan sistem aplikasi tersebut, maka dari itu pegawai yang menjalankan e-Singmantap harus memiliki kemampuan serta kompetensi khususnya di teknologi.

Kualitas pegawai dapat dilihat dengan kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal kemampuan yang dimilikinya. Dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang di Kabupaten Jeparaseperti yang diketahui bahwa pegawai yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata ruang sudah dapat mengoperasikan sistem formasi manajemen tata ruang dengan baik serta memahami penggunaan teknologi dengan didukung daat mengoperasikan sistm tersebut. Kualitas dan kompetensi yang dimiliki pegawai di Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang khususnya penanggung jawab Sistem Informasi Manajemen Tata Ruangsudah cukup baik. Menurut:

“kompetesi serta kemampuan yang dimiliki oleh operator Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang Kabupaten Jepara sudah sesuai dengan kebutuhan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang khususnya bagian tata ruang. operator e-Singmantp sudah dapat menggunakan serta paham teknologi cukup baik untuk mengoperasikan e-Singmantap itu sendiri. Operator e-singmantap sendiri sebelumnya sudah ditetapkan oleh pimpinan dan sudah sesuai dengan apa yang mereka kuasai”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dalam hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai pemerintah di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang khususnya pegawai e-Singmantap sudah memiliki kualitas dan kompetensi dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen tata ruang. selain itu para operator dari e-Singmantap memang sudah ditempatkan pada posisi yang mereka kuasai serta sesuai dengan ketrampilan yang mereka miliki. Operator e-

singmantap yang memiliki kualitas mumpuni ini dapat menjadikan pengelolaan sistem informasi manajemen tata ruang cukup baik.

Dalam segi kesadaran penggunaan oleh masyarakat permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang yang menggunakan sistem informasi manajemen tata ruang ini masih sangat rendah, karena hanya sedikit sekali pemohon perizinana yang dapat menggunakan e-Singmantap tanpa bantuan oleh operator e-Singmantap. Masih terdapat banyak pemohon yang mengajukan permohonan secara manual diperkuat dari datayang didapat dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupate Jepara

Tabel3.1 Jumlah Pengguna Manual dan Online Layanan Perizinan Tata Ruang Kabupaten Jepara

Bulan	Tahun 2017		Tahu 2018	
	Penggua Manual	Pengguna Online	Pengguna Manual	Pengguna online
Januari	5	-	15	8
Februari	7	-	16	7
Maret	6	-	13	6
April	7	-	10	5
Mei	5	4	17	12
Juni	10	10	10	9
Juli	14	12	13	11
Agustus	7	6	11	10
September	8	8	9	7
Oktober	10	12	11	9
November	6	5	10	9
Desember	10	10	11	10
Jumlah Pengguna	90	67	146	98

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Dalam bagan 3.1 diatas dapat dilihat bahwa memang setiap tahunnya pengguna permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang di Kabupaten Jepara selalu meningkat . pengguna manual diatas memang selalu meningkat diikuti juga dngan pengguna online yang ikut meningkat, namun jumlah pengguna manual lebih banyak dari pada jumlah pengguna online. Pada tahun 2017 pengguna permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang tersebut mengalami peningkatan namun dalam penggunaan perizinan tersebut masih banyak yang masih menggunakan manual. Pengguna manual yaitu berjumlah 90 pengguna sedangkan yang online 67 pengguna. Tahun selanjutnya yaitu tahun 2018 pengguna perizinan tersebut juga meningkat namun pada pengguna onlinenya masih lebih sedikit dari pada pengguna manual yaitu sebanyak 98 pengguna sedangkan yang manual yaitu 146 pengguna. Dapat disimpulkan bahwa masih banyak pengguna atau pemohon e-Singmantap lebih banyak yang secara manual dari pada secara online langsung.

Banyak pemohon yang masih manual dalam pengajuan perizinan tata ruang dikarenakan beberapa faktor diantaranya sebagai berikut yaitu: Kurangnya sosialisasi pemerintah Kabupaten Jepara mengenai e-Singmantap terhadap masyarakat, menjadikan masyarakat masih kebingungan dalam melaksanakan pengajuan perizinan tata ruang secara online. Belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dikarenakan tidak adanya anggaran pemerintah mengenai

sosialisasi e-Singmanta. Seperti hasil wawancara kepada Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah mengenai Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap dikarenakan tidak adanya anggaran pemerintah terhadap sosialisasi e-Singmantap, jadi e-Singmantap ini hanya disahkan saja serta dilaksanakan pada tahun 2017 tanpa adanya sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat selama ini hanya melalui pegawai saja ketika ada masyarakat yang akan mengajukan permohonan perizinan”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Dalam hasil wawancara diatas maka dapat kita lihat pemerintah dalam melaksanakan Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat mengenai pelayanan pemanfaatan ruang yang sudah berbasis online. Maka dari itu masih banyak masyarakat yang baru pertama kali mengetahui adanya pelayanan tata ruang secara online. Namun dari pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang khususnya bidang tata ruang sudah mencoba mensosialisasikan e-Singmantap dengan cara *face to face*. Pegawai dari dinas tersebut mensosialisasikan ketika terdapat masyarakat atau pemohon yang datang langsung ke dinas untuk melakukan permohonan perizinan, maka dari pihak pegawai juga mensosialisasikan atau mengenalkan e-Singmantap itu sendiri.

3.4 Kepuasan Pengguna

Pemerintah Kabupaten Jepara sudah membuat Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap guna mempermudah pemohon perizinan informasi pemanfaatan ruang untuk mengajukan permohonan secara online. Aplikasi e-

Singmantap yang mudah di akses oleh semua masyarakat sehingga diharapkan mampu memberikan kemudahan serta kepuasan kepada masyarakat terhadap perizinan tata ruang secara online tersebut. Oleh karena itu kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen tata ruang e-Singmantap menjadi salah satu fokus dari Pemerintah Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan tata ruang. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam membuat sistem tersebut. Sistem tersebut dibuat dengan sebaik mungkin seperti mudah diakses dan isi dari informasinya dapat dipahami dan dipercaya sehingga apa yang ada pada sistem tersebut memberikan informasi yang benar-benar berkualitas sehingga membuat rasa puas dari pengguna.

a. Tanggapan

Permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang dengan menggunakan aplikasi e-Singmantap yang diharapkan oleh pemerintah untuk dapat mempermudah serta cepat dalam pelayanan perizinan tata ruang belum sepenuhnya terlaksana seperti yang diharapkan pemerintah Kabupaten Jepara. Masih terdapat kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh pengguna dalam penggunaan sistem informasi manajemen tata ruang e-Singmantap. Memang tidak semua pengguna merasa kesulitan, masih terdapat beberapa pengguna yang dapat menggunakan aplikasi e-Singmantap dengan mudah dan cepat. Seperti menurut Eko Sasmito selaku pengguna aplikasi e-Singmantap:

“Pengajuan permohonan perizinan menggunakan e-Singmantap lebih cepat dan tidak ribet, karena dapat dilakukan dirumah tidak

perlu datang langsung ke Dinas melainkan bisa langsung mengajukan permohonan secara online. Tinggal mengisi data-data yang dibutuhkan sesuai dengan persyaratan yang sudah dicatumkan di e-Singmantap setelah itu tinggal menunggu hasil dari pengajuan permohonan. Berbeda dengan waktu permohonan secara manual kita harus fotocopy berkas-berkas persyaratan untuk persyaratan permohonan”. (Pukul 10.30 WIB, Tanggal 26 November 2018).

Menurut Reno Cahya Pengguna e-Singmantap yang menggunakan aplikasi e-Singmantap:

“Adanya e-Singmantap sangat membantu saya dalam melakukan permohonan perizinan penataan ruang, karena disela kesibukan saya, saya tidak perlu datang langsung kedinas sekarang. Cukup dirumah saya bisa langsung mengajukan permohonan jadi dapat lebih menghemat waktu saya” (Pukul 13.20 WIB, Tanggal 28 Desember 2018).

Hasil wawancara diatas kepada kedua pengguna Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap menunjukkan bahwa sebenarnya masyarakat sangat terbantu dengan adanya permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang secara online ini. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses e-Singmantap dan mengajukan permohonan perizinan secara online tidak harus datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Jepara. Dapat dilihat jika pemohon dapat dengan mudah memahapi tahapan-tahapan yang ada di e-Singmantap maka dapat melakukan permohonan perizinan dengan cepat dan mudah. Didukung dengan website e-Singmantap yang mudah diakses oleh masyarakat manapun.

Permohonan yang dilakukan dengan menggunakan e-Singmantap ini sendiri gratis tidak berbayar. Bagi pemohon yang paham dalam penggunaan

e-Singmantap merasa sangat terbantu dengan adanya e-Singmantap. Pemohon tidak perlu ribet dalam pengumpulan data-data atau berkas berkas, karena sebelum adanya e-Singmantap pemohon harus fotocopy persyaratan-persyaratan. Dengan adanya e-Singmantap pemohon bisa langsung mengajukan permohonan dan menginput data pemohon serta mengupload berkas yang menjadi persyaratan.

Disisi lain masih banyak permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang yang belum paham dengan penggunaan e-Singmantap, bahkan banyak masyarakat yang belum tahu adanya e-Singmantap. Banyak kendala yang dihadapi oleh pemohon yang belum bisa menggunakan e-Singmantap. Menurut Suryo Adi Bintoro selaku operator e-Singmantap:

“Masih banyak pemohon yang kesulitan dalam tahapan-tahapan yang ada di e-Singmantap belum terlalu pahamnya penggunaan e-singmantap menjadi kendala pemohon untuk mengajukan permohonan. Pemohon yang seharusnya bisa sendiri dalam mengajukan permohonan jadi perlu bantuan dari pihak operator e-Singmantap karena masih kebingungan dalam permohonan secara online karena banyak pemohon yang baru pertama kali mengajukan permohonan secara online”. (Pukul 09.00 WIB, Tanggal 19 November 2018).

Hasil wawancara kepada operator e-Singmantap membuktikan bahwa masih banyak masyarakat atau pemohon yang belum memahami serta belum sepenuhnya dapat menggunakan e-Singmantap sendiri. Masih banyak pemohon yang harus datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Jepara untuk mengajukan permohonan perizinana dan harus didampingi atau dibantu oleh operator e-Singmantap . untuk mengajukan permohonan. Masih banyak pemohon yang memang baru

pertama kali melakukan permohonan secara online jadi masih banyak pemohon yang kebingungan dalam tahapan-tahapan yang ada di e-Singmantap. Diperkuat dengan hasil wawancara oleh pemohon perizinan yang masih melakukan permohonan perizinan secara manual yaitu oleh Herman:

“Saya dalam melakukan permohonan perizinan secara online masih kebingungan dengan tahapan-tahapannya. Saya juga masih belum sepenuhnya mengerti penggunaan e-Singmantap itu seperti apa. Pertama kali saya membuka website e-Singmantap untuk dapat melakukan permohonan harus menggunakan akun google, sedangkan saya tidak mempunyai akun google. Jadi saya harus datang ke dinas untuk meminta tolong pegawai dinas untuk melakukan permohonan secara online” (Pukul 13.30 WIB, Tanggal 26 November 2018).

Hasil wawancara dengan Sigit juga mengatakan bahwa masih kebingungan dalam melakukan permohonan perizinan dengan menggunakan e-Singmantap:

“Pertama kali saya menggunakan aplikasi e-Singmantap masih kebingungan dalam melakukan permohonan perizinan pemanfaatan ruang. tahapan-tahapan yang dilakukan harus menggunakan akun google, akun google saya tidak punya dari pada saya bingung jadi saya datang langsung ke dinas untuk mengajukan permohonan secara online dan dapat dibantu dengan pegawai setempat” (Pukul 14.00 WIB, Tanggal 28 Desember 2018).

Dalam wawancara kepada Tommy juga memiliki kendala yang sama seperti pengguna manual lainnya yaitu:

“Pertama kali mengajukan permohonan pemanfaatan ruang saya baru tahu kalo sekarang sudah berbasis online, jadi saya masih kebingungan dalam pengajuan secara online jadi saya dibantu oleh pegawai dinas, sebelumnya tidak adanya sosialisasi pemerintah jadi saya masih asing dalam penggunaan e-Singmantap.” (Pukul 13.00 WIB, Tanggal 29 Desember 2018).

Hasil wawancara dengan ketiga pengguna e-Singmantap diatas membuktikan bahwa masih terdapat pengguna yang harus datang ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang untuk mengajukan permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang. Pemohon masih kebingungan dalam mengajukan permohonan secara online atau dengan menggunakan e-Singmantap. Masih terdapat pemohon yang perlu bantuan operator e-Singmantap untuk melengkapi persyaratan-persyaratan dalam mengajukan permohonan perizinan tata ruang. Pemohon masih belum paham penggunaan e-Sinmantap dikarenakan masih bingung dalam tahapan-tahapan yang ada dalam e-Singmantap. Dalam kendala yang dihadapi oleh pemohon maka untuk mengajukan permohonan perizinan masih butuh bantuan operator e-Singmantap.

Namun masih banyak pengguna yang masih belum dapat menggunakan aplikasi e-Singmantap dengan online sendiri atau tanpa bantuan pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara. Dapat dilihat dari Tabel 3.1 bahwa pangguna manual masih banyak dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2018. Pengguna manual lebih banyak dari pada pengguna online . Pengguna manual pada tahun 2017 yaitu sebesar 90 pengguna sedangkan pada tahun 2018 berjumlah 146 pengguna. Pengguna online disini yaitu lebih sedikit dari pada pengguna manual yaitu pada tahun 2017 berjumlah 67 opengguna dan pada tahun 2018 berjumlah 98 pengguna.

Dapat dilihat bahwa memang masih banyak pengguna manual yang masih kebingungan dan belum bisa memanfaatkan aplikasi e-Singmantap dengan baik dan mudah, karena aplikasi e-Singmantap juga belum adanya sosialisasi oleh pemerintah kepada masyarakat terhadap penggunaan aplikasi e-Singmantap itu sendiri. Namun tidak sedikit juga pengguna perizinan informasi penataan ruang yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi e-Singmantap. Aplikasi e-Singmantap bagi para pengguna yang sudah dapat menggunakan aplikasi secara online merasa terbantu karena dapat menghemat waktu dan tidak perlu datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara.

Dari hasil wawancara kepada pengguna e-Singmantap memang masih banyak pengguna yang belum puas terhadap penerapan pelayanan melalui e-Singmantap karena tahapan-tahapan pengajuan permohonan perizinan yang dilakukan sendiri oleh pengguna serta harus online. Banyaknya jumlah pengguna manual dari pada jumlah pengguna yang melakukan permohonan perizinan secara online membuktikan bahwa masih banyak pengguna yang belum puas dengan penerapan pelayanan perizinan informasi pemanfaatan tata ruang dengan menggunakan e-Singmantap. Pengguna manual dalam permohonan perizinan informasi pemanfaatan ruang yaitu berjumlah 236 pada tahun 2017-2018, sedangkan pengguna online yaitu hanya berjumlah 165 pengguna.