

BAB III

PEMBAHASAN

Hal-hal yang akan dibahas untuk menentukan efektivitas perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu pada tahun 2018 memiliki aspek prosedur, waktu, retribusi, produk pelayanan, sarana prasarana dan perugas. Aspek-aspek tersebut akan dibahas sebagai berikut:

3.1 Prosedur

Menurut Savinatunazah (2019), aspek-aspek yang harus ada dalam prosedur adalah adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) dan kemudahan dalam menjalankan kegiatan tersebut.

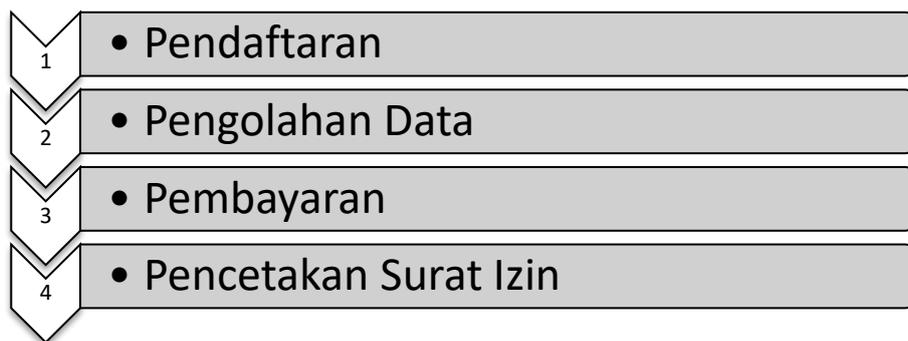
3.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap OPD pasti memiliki tujuan bersama yang akan dicapai secara bersamaan oleh semua pihak di OPD tersebut. Maka dari itu, untuk mencapai tujuan bersama tersebut maka harus adanya prosedur dan aturan yang harus dilaksanakan oleh semua pihak di OPD tersebut. Prosedur-prosedur yang dibuat bertujuan agar kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan bersama lebih efektif dan efisien. Prosedur-prosedur tersebut dengan standar operasional produk. SOP atau Standar Operasional Produk menurut Anggriani (2017), adalah prosedur operasional standar yang berguna sebagai pedoman dalam suatu organisasi atau instansi yang bertujuan agar memastikan semua kebijakan, keputusan dan

tindakan dan penggunaan sarana prasarana yang digunakan petugas ataupun pegawai dalam implementasi kegiatan dapat terlaksana dengan efektif, efisien, standar, konsisten dan sistematis.

Begitupun dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dalam menjalankan perizinan online memiliki SOP sebagai berikut:

Gambar 3. 1
SOP Perizinan Online



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Dalam SOP Perizinan online terdapat 4 (empat) tahap, yaitu tahap pendaftaran, tahap pengolahan data, tahap pembayaran, tahap pencetakan surat izin.

1. Tahap pendaftaran

Semua masyarakat dapat melakukan perizinan online dengan syarat sudah memiliki KTP ataupun SIM. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh masyarakat adalah mengunjungi <http://simpan->

ayu.indramayukab.go.id melalui smartphone ataupun laptop. Maka tampilan pertama yang akan dilihat oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

Gambar 3. 2
Tampilan Simpan-Ayu



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Tampilan tersebut terdiri dari layanan perizinan online, monitoring proses izin, survey kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, *online single submission*, daftar persyaratan, pengaduan pemohon dan website DPMPTSP Kab. Indramayu. Selanjutnya masyarakat dapat mengklik “Layanan perizinan online” untuk melakukan perizinan

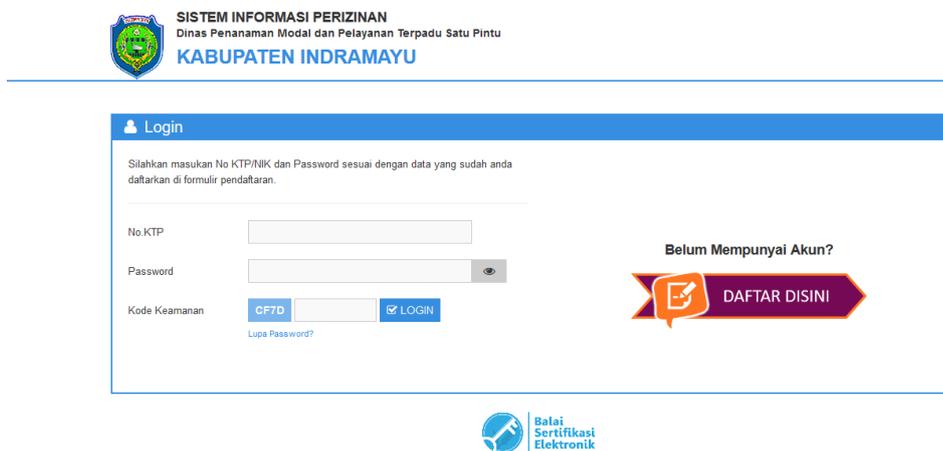
Gambar 3. 3
Tampilan Layanan Perizinan Online



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Setelah masyarakat mengklik “Layanan Perizinan Online” maka tampilan yang ada selanjutnya adalah sebagai berikut:

Gambar 3. 4
Tampilan Log In



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Jika masyarakat belum memiliki akun maka masyarakat dapat klik “Daftar Disini” dan melakukan pengisian data. Jika masyarakat sudah memiliki akun maka masyarakat tidak perlu mendaftar lagi dan dapat langsung untuk log in dengan melakukan input nomor KTP dan password. Selanjutnya masyarakat dapat mengikuti alur-alur yang ada dan melakukan input persyaratan sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Masyarakat harus melakukan input data sesuai dengan KTP atau sesuai dengan surat-surat keterangan lain. Hal ini dikarenakan jika masyarakat melakukan input data tidak sesuai dengan surat-surat yang sah maka tidak akan terdeteksi oleh system dan dianggap persyaratan belum lengkap.

“...perizinan online di design agar masyarakat dapat melakukan perizinan dengan mudah. Alur dan persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk melakukan perizinan kami buat sangat mudah.” (Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Asep Sabar Nugraha, M,Si. selaku Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 28 Desember 2019).

Dari wawancara diatas dapat diketahui jika persyaratan dalam melakukan perizinan memang dibuat dengan mudah. Hal ini sepadan seperti yang dikatakan oleh Ibu Lia.

“... saya sudah tahu dari kemarin-kemarin. Tapi memang persyaratannya mudah. Melakukan perizinannya dan input datanya pun mudah.” (Hasil wawancara dengan Ibu Lia selaku masyarakat pengguna perizinan online, 5 Desember 2019).

Dari hasil 2 (dua) wawancara dengan Bapak Asep dan Ibu Lia, dapat diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Indramayu berhasil merancang pendaftaran perizinan berbasis online dengan mudah untuk dilakukan oleh masyarakat. Begitupun persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk melakukan perizinan berbasis online mudah untuk dilengkapi. Selain itu, jika ada masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan maka masyarakat dapat melihat persyaratan di <https://simpan-ayu.indramayukab.go.id/izin/index.php/persyaratan>. Semua persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat sudah tercantup disana.

Walaupun sudah ada perizinan berbasis online tetapi masih banyak masyarakat yang datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk melakukan perizinan, seperti yang dilakukan oleh Ibu Suryi.

“...saya tidak paham teknologi makanya saya datang kesini. Saya kesini juga dengan anak saya yang lebih paham tentang teknologi dibandingkan saya.” (Hasil wawancara dengan Ibu Suryi selaku masyarakat pengguna perizinan berbasis online, 4 Desember 2019).

Melihat hasil wawancara diatas dapat diketahui pendaftaran pada perizinan berbasis online masih memiliki kendala untuk dilakukan bagi beberapa masyarakat. Masyarakat membutuhkan pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan perizinan berbasis online. Sehingga masih ada masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam melakukan perizinan berbasis online.

2. Tahap pengolahan data

Setelah masyarakat melakukan pendaftaran, maka petugas pelayanan terpadu akan memastikan bahwa persyaratan sudah dilengkapi dengan benar. Jika masih ada persyaratan yang masih belum terinput dengan benar maka akan ada pemberitahuan kepada masyarakat via SMS gateway dan e-mail. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap maka petugas akan melakukan rapat pembahasan apakah tempat tersebut boleh diberikan izin tersebut, apakah tempat tersebut tidak melanggar aturan dan sebagainya.

Setelah diperbolehkan untuk mendapatkan izin, maka petugas akan meninjau lokasi untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi lokasi dan sekitarnya. Setelah itu maka akan dibuat surat izin dan penandatanganan surat izin oleh Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Indramayu.

“... kalau ada petugas yang tidak masuk, maka proses pengolahan data perizinan akan terhambat karena sedikitnya jumlah SDM yang ada di dinas ini.” (Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Rumsia, SE., M.Si. selaku Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu).

Selain problematika yang dialami oleh Bidang Pelayanan Perizinan, ada pula masalah yang di alami oleh Bidang Pengawasan dan Pengendalian. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Drs. Acep Suherman, M.Si. sebagai berikut:

“... dalam mengecek lokasi kami mengalami kesulitan karena sedikitnya jumlah SDM yang dimiliki oleh kantor ini. Jadi kami mengalami keteteran dalam meninjau lokasi.” (Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Acep Suherman, M.Si., selaku Kabid

Pengawasan dan Pengendalian DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 5 Desember 2019).

Melihat 2 (dua) hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masalah utama yang di alami oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu pada tahap pengolahan data adalah kuangnya SDM yang dalam DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Mulai dari lebih lambatnya proses pengolahan data jika ada petugas yang tidak dapat hadir sampai keteterannya petugas sebagai meninjau lokasi perizinan. Hal ini mengakibatkan proses perizinan berjalan lebih lama walaupun tidak berakhir dengan melewati batas maksimal pembuatan surat izin yang sudah ditentukan dalam SOP.

3. Tahap Pembayaran

Tahap pembayaran ini hanya dilakukan oleh masyarakat yang melakukan perizinan berretribusi. Seperti yang sudah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu, ada 2 (dua) perizinan yang memiliki retribusi yaitu perizinan trayek dan izin mendirikan bangunan. Jadi masyarakat yang membayar retribusi hanya masyarakat yang melakukan perizinan trayek dan IMB, selain itu maka masyarakat tidak perlu membayar retribusi.

Masyarakat akan membayar retribusi setelah mendapatkan nomor resi dari DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Nomor resi dan jumlah retribusi yang harus dibayar akan dikirim kepada masyarakat melalui SMS Gateway dan e-mail masing-masing. Jika masyarakat melakukan izin yang memiliki retribusi maka masyarakat harus membayar retribusi

sesuai dengan ketentuan di Bank Jabar Banten (BJB). Seperti yang dikatakan oleh Ibu Hj. Rumsia, SE., M.Si. sebagai berikut:

“... sejak hari ini (2 Desember 2019), masyarakat harus membayar retribusi di BJB, melalui teller ataupun ATM. Dulu kami yang memberikan hasil retribusi perizinan ke BJB karena masyarakat membayarnya disini.” (Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Rumsia SE., M.Si. selaku Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Hal sepadan seperti yang diutarakan oleh Ibu Hj. Rumsia SE., M.Si. juga dikatakan oleh Bapak Teguh, yaitu:

“... sejak 2 Desember 2019 kemarin, kami sudah tidak menerima pembayaran retribusi perizinana. Kalau dulu masyarakat membayar perizinan di loket pembayaran sini tapi sekarang harus ke BJB.” (Hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku Petugas Front Office DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 4 Desember 2019).

Melalui dua hasil wawancara tersebut dapat diketahui jika masyarakat harus membayar retribusi perizinan ke BJB baik melalui teller ataupun melalui ATM. Ketentuan ini berlaku sejak Senin, 2 Desember 2019 maka DPMPTSP Kabupaten Indramayu sudah tidak menerima pembayaran retribusi di loket pembayaran. Sebelum berlakunya ketentuan ini, masyarakat membayar di loket pembayaran yang ada di Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Setelah melakukan pembayaran maka masyarakat harus mengupload surat tanda bukti pembayaran ke akun perizinan online miliknya.

4. Tahap Pencetakan Surat Izin

Setelah persyaratan dinyatakan sudah lengkap dan masyarakat sudah membayar retribusi bagi yang melakukan izin retribusi maka

masyarakat harus mengisi “Indeks kepuasan masyarakat” terlebih dahulu jika ingin mencetak surat izin.

Gambar 3. 5

Tampilan Kepuasan Masyarakat



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Surat izin akan keluar jika masyarakat sudah melakukan pengisian “Indeks Kepuasan Masyarakat”. Setelah itu maka surat izin akan dikirim ke email dan akun masyarakat agar masyarakat dapat melakukan cetak surat izin secara mandiri untuk mempermudah masyarakat. Sesuai dengan SOP yang berlaku maka waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan perizinan online dari melakukan upload persyaratan sampai surat izin keluar yaitu selama 3 hari kerja sampai 7 hari kerja dengan ketentuan masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan.

“...proses perizinan hanya membutuhkan 3 sampai 7 hari kerja dengan ketentuan semua persyaratan sudah lengkap. Selain itu, masyarakat dapat mencetak surat izin sendiri agar masyarakat lebih mudah.” (Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Asep Sabar Nugraha, M.Si. sebagai Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 28 November 2019).

Tetapi masih ditemukan masyarakat yang mencetak surat izin di Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu, seperti yang dilakukan oleh Bapak Dul Rokhman.

“... saya melakukan perizinan secara online tetapi untuk mencetaknya datang kesini. ... karena saya melakukan hal yang bias saya lakukan.” (Hasil wawancara dengan Bapak Dul Rokhman sebagai masyarakat pengguna perizinan online, 4 Desember 2019).

Melihat hasil 2 wawancara diatas dapat diketahui jika DPMPTSP Kabupaten Indramayu memberikan kemudahan kepada masyarakat dapat melakukan pencetakan surat izin secara mandiri. Tetapi masih ada masyarakat yang tidak mengetahui jika surat izin dapat dicetak secara pribadi. Hal ini mengakibatkan masih adanya masyarakat yang datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk melakukan “Tahap Pencetakan Surat Izin”.

3.1.2 Kemudahan

Setiap instansi ataupun OPD pasti berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat agar masyarakat dapat menggunakannya dengan mudah. Menurut Savinatunazah (2019), kemudahan yang dimaksud adalah adanya kejelasan dan kemudahan untuk masyarakat dalam melakukan perizinan online.

1. Jelas

DPMPTSP Kabupaten Indramayu memberikan persyaratan dan alur yang jelas untuk masyarakat dalam melakukan perizinan berbasis

online seperti yang dikatakan oleh Bapak Drs. Asep Sabar Nugraha, M.Si. sebagai berikut:

“...perizinan online ini dibuat semudah dan sejelas mungkin untuk digunakan oleh masyarakat dalam melakukan perizinan. Alur-alur yang harus diikuti oleh masyarakat pun jelas begitupun dengan persyaratan dalam melakukan perizinan.” (Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Asep Sabar Nugraha, M.Si. sebagai Sekretaris Dinas DPMPSTP Kabupaten Indramayu, 28 November 2019).

Hasil dari wawancara tersebut diketahui bahwa perizinan online ini dirancang untuk masyarakat dapat melakukan perizinan dengan mudah dan jelas, tidak membutuhkan waktu lama dan meniadakan pungutan liar. Alur-alur yang harus diikuti oleh masyarakat sudah dijelaskan dengan detail di dalam SOP perizinan online. Begitupun dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Setiap masyarakat dapat melakukan perizinan secara online jika sudah berusia 17 tahun dan sudah memiliki KTP ataupun SIM.

Tetapi masih ada masyarakat yang datang ke Kantor DPMPSTP Kabupaten Indramayu untuk melakukan perizinan. Seperti yang dilakukan oleh Ibu Suryi sebagai berikut:

“Saya datang ke sini untuk melakukan perizinan. ...saya tetap datang kesini karena saya tidak memahami tentang teknologi. Saya datang kesini dengan anak saya juga agar anak saya dapat membantu saya melakukan perizinan. Sekarang anak saya lagi keluar, lagi ambil persyaratan yang kurang.” (Hasil wawancara dengan Suryi selaku masyarakat pengguna perizinan online, 2 Desember 2019).

Hal setara juga dijelaskan oleh Bapak Teguh selaku petugas *front office* perizinan online DPMPTSP Kabupaten Indramayu, sebagai berikut:

“...masih banyak masyarakat yang datang kesini untuk melakukan perizinan, hampir semuanya karena tidak paham tentang internet. Bahkan pernah ada masyarakat yang tidak tahu tentang email. Bertanya e-mail itu apa? Kalau mau beli e-mail diimana? Dan sebagainya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku petugas *front office* DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 4 Desember 2019).

Melihat hasil wawancara diatas masih banyak masyarakat yang datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk melakukan perizinan berbasis online. Penyebabnya adalah karena minimnya pengetahuan tentang teknologi komunikasi dan informasi. Selama ini masih banyak masyarakat yang memiliki *smartphone* tetapi digunakan hanya untuk komunikasi tidak untuk memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang sudah disediakan oleh pemerintah.

2. Mudah

Banyak kemudahan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk masyarakat dalam melakukan perizinan online, diantaranya server yang tidak down. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Waskam, sebagai berikut:

“...server perizinan online tidak pernah down kecuali jika kami melakukan pembaharuan atau perbaikan. Meskipun terjadi kondisi mati listrik sekalipun, perizinan online tetap akan beroperasi dengan baik.” (Hasil wawancara dengan Bapak Waskam, ST.

selaku Kabid Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Melalui wawancara tersebut dapat diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Indramayu menjaga agar server perizinan online dapat beroperasi dengan baik sehingga masyarakat tidak mengalami gangguan pada server saat masyarakat melakukan perizinan online. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Indramayu juga memiliki *genset* agar perizinan online tetap dapat diakses oleh masyarakat walaupun sedang masti listrik. Walaupun DPMPTSP Kabupaten Indramayu sudah memberikan berbagai pelayanan terbaiknya dalam perizinan online tetapi masih ada masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk melakukan perizinan.

“...saya sudah biasa dari dulu jika melakukan perpanjangan izin pasti datang langsung ke sini kebetulan rumah saya juga tidak jauh dari sini.” (Hasil wawancara dengan Ibu Wamroh selaku masyarakat pengguna perizinan online, 2 Desember 2019).

Melihat dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada problematika lain alasan masyarakat tetap datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu walaupun sudah ada perizinan online yaitu masyarakat tidak mau mandiri. Masyarakat dituntut mandiri dalam melakukan perizinan online. Hal ini dikarenakan jika masyarakat melakukan perizinan online maka masyarakat harus melakukan scan persyaratan, menginput data dan persyaratan sendiri. Tetapi jika masyarakat datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu maka

masyarakat dibantu oleh petugas bagian *front office* walaupun masyarakat harus menginput data dan persyaratan secara peribadi juga.

“...saya tidak tahu ada perizinan berbasis online. Selama ini saya datang kesini untuk melakukan perizinan jadi tahun ini juga datang kesini.” (Hasil wawancara dengan Ibu Kiki selaku masyarakat pengguna perizinan online, 5 Desember 2019).

Melihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui tentang perizinan berbasis online. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Muhammad Iqbal, ST., MT.:

“...kami memasang videotron yang di Kali Cimanuk, mendatangi setiap kecamatan yang didatangi beberapa masyarakat, mengikuti pameran menyebarkan pamphlet dibeberapa tempat.” (Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal, ST., MT. selaku Kabid Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Indramayu).

Melihat dari hasil wawancara tersebut adalah sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu masih kurang. Selama ini sosialisasi tentang perizinan online hanya melalui videotron yang ditayangkan di Taman Kali Cimanuk, pameran-pameran dan mengadakan sosialisasi di kecamatan-kecamatan. Sosialisasi tersebut akan ditangani oleh masyarakat, tokoh masyarakat, petugas desa dan petugas kecamatan. Dalam sosialisasi tersebut akan dibahas tentang perizinan online, tatacara mengoperasikan perizinan online dan sebagainya.

Alasan lain kurangnya sosialisasi juga dikatakan oleh Bapak Drs.

Acep Suherman, M.Si. seperti dibawah ini:

“kami tidak dapat melakukan banyak sosialisasi tentang perizinan online kepada masyarakat karena minim nya anggaran yang kami punya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Acep Suherman, M.Si. Kabid Wasdal DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 5 Desember 2019).

Melihat hasil dari wawancara diatas dapat diketahui penyebab dari minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Anggaran DPMPTSP Kabupaten Indramayu tahun 2018 adalah sebesar Rp.7,258,998,181,-. Anggaran yang sedikit mengakibatkan DPMPTSP Kabupaten Indramayu tidak melakukan sosialisasi dengan maksimal.

3.2 Waktu

Menurut Lestari (2015), waktu adalah kapan suatu proses terjadi dan berapa lama proses itu terjadi untuk mendapatkan keberhasilan suatu kegiatan demi mencapai tujuan bersama. Proses pelayanan perizinan berbasis online lebih cepat dibandingkan perizinan secara manual. Sesuai yang dicantumkan dalam SOP perizinan, maksimal waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan surat izin adalah 7 hari kerja dengan ketentuan semua syarat sudah dilengkapi oleh masyarakat. Jika dibandingkan dengan proses perizinan secara manual yang jauh lebih lama yaitu maksimal sampai 14 hari kerja.

“... surat izin akan jadi 3 sampai 7 hari kerja dengan syarat persyaratan sudah dilengkapi oleh masyarakat dengan benar. Kadang-kadang ada masyarakat yang mengisi datanya tidak sesuai dengan

kartu identitas jadi tidak terdeteksi oleh server.” (Hasil wawancara dengan Bapak Asep Sabar Nugraha, M.Si. selaku sekretaris dinas DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 28 November 2019).

Melihat hasil wawancara diatas dapat diketahui jika proses perizinan online sangat cepat hanya membutuhkan 3 hari kerja sampai 7 hari kerja. Proses pembuatan surat izin akan mulai diproses jika persyaratan sudah dipenuhi dengan baik oleh masyarakat. Masih adanya masyarakat yang melakukan input data tidak sesuai dengan kartu identitas mengakibatkan waktu proses pembuatan perizinan menjadi terhambat. DPMPTSP Kabupaten Indramayu telah bekerjasama dengan DISDUKCAPIL sehingga jika ada masyarakat yang melakukan input data tidak sesuai kartu identitas maka server tidak dapat membaca data tersebut.

“...perizinan online lebih cepat dibandingkan perizinan manual. Waktu yang saya butuhkan sekarang untuk mengurus surat izin trayek hanya 4 hari kerja. Sedangkan dulu waktu masih perizinan manual membutuhkan waktu yang lebih lama bisa sampai 7 hari kerja.” (Hasil wawancara dengan Ibu Wamroh sebagai masyarakat pengguna perizinan online, 4 Desember 2019).

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa melakukan perizinan online lebih cepat dibandingkan perizinan manual. Sesuai dengan SOP yang berlaku bahwa surat izin akan keluar maksimal 7 hari kerja dengan syarat semua persyaratan dan kelengkapan sudah dilengkapi oleh masyarakat dengan baik.

Cepat lambatnya surat izin keluar ditentukan oleh kelengkapan masyarakat dalam mengupload dan melengkapi persyaratan yang ada. Dalam implementasi perizinan online masih ada masyarakat yang mengisi data tidak sesuai dengan kelengkapan surat-surat. Hal ini mengakibatkan tidak terbacanya pada sistem.

Tidak terbacanya data dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Indramayu sudah bekerjasama dengan DISDUKCAPIL sehingga jikalau nama yang ditulis dalam data tidak sesuai dengan KTP maka tidak akan terbaca. Sehingga persyaratan dinyatakan belum lengkap dan waktu proses perizinan memakan waktu yang lebih lama

3.3 Retribusi

Menurut Mardiasmo dalam Elim (2016), retribusi adalah pungutan daerah yang diberikan oleh masyarakat atau badan kepada daerah karena pembayaran atas jasa ataupun pembayaran atas pemberian izin tertentu yang disediakan khusus dan diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan badan ataupun pribadi. Retribusi bertujuan untuk meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Retribusi pada perizinan tertentu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 tentang Retribusi Daerah. Menurut Savinatunazah (2019), efektivitas retribusi pada perizinan online mencakup kejelasan rincian retribusi dan tidak ada Pungulitan Liar (Pungli).

1. Kejelasan retribusi

Retribusi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Dalam Peraturan Daerah tersebut disebutkan bahwa ada 2 (dua) perizinan yang memiliki retribusi yaitu izin trayek dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dalam Perda tersebut sudah menjelaskan jumlah besaran retribusi yang harus dikeluarkan oleh setiap masyarakat.

“...sejak 2 Desember 2019, masyarakat harus membayar retribusi perizinan di Bank Jabar Banten. Masyarakat dapat membayarnya langsung datang ke teller ataupun dapat membayar melalui ATM.” (Hasil wawancara dengan Ibu Rumsia, SE., M.Si. sebagai Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sejak 2 Desember 2019 pembayaran retribusi perizinan harus melalui bank BJB. Sebelumnya masyarakat dapat memilih membayar retribusi perizinan di loket pembayaran yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Hal ini dilakukan untuk meniadakan kesempatan oknum untuk melakukan pungutan liar di dalam DPMPTSP Kabupaten Indramayu.

“... nanti ada pemberitahuan nomor resi dan jumlah yang harus dibayar masyarakat ke BJB via SMS gateway dan email yang akan dikirim oleh petugas ke masyarakat” (Hasil wawancara dengan Bapak Waskam, ST. selaku Kabid Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa setelah surat dinyatakan lengkap dan sudah dilakukan pengecekan lokasi untuk izin mendirikan bangunan maka masyarakat akan mendapatkan info via SMS gateway tentang nomor resi dan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh masyarakat. Setelah mendapatkan nomor resi, masyarakat dapat langsung membayar retribusi ke Bank Jabar Banten (BJB) baik melalui ATM ataupun teller. Setelahnya masyarakat dapat melakukan upload surat tanda pembayaran ke akun perizinan ataupun datang langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Inramayu.

2. Bebas pungutan liar

Pungutan Liar atau biasa juga disebut dengan punli adalah banyaran yang harus dikeluarkan oleh masyarakat tetapi tidak sesuai dengan aturan.

“...sekarang tidak ada orang yang meminta bayaran. Kalo dulu ada saja orang yang minta setiap saya perpanjang izin ini.” (Hasil wawancara dengan Bapak Dasyim selaku masyarakat pengguna perizinan online, 4 Desember 2019).

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Bapak Dasyim, Ibu Wamroh pun mengalami hal yang sama.

“... tahun ini tidak ada bayaran lebih. Dulu memang ada beberapa oknum. Saya biasanya diminta membayar bisa mencapai Rp. 100,000.” (Hasil wawancara dengan Ibu Wamroh selaku masyarakat pengguna perizinan online, 4 Desember 2019).

Melihat dari dua hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sebelum berlakunya perizinan berbasis online masih ada oknum-oknum yang mengambil kesempatan untuk meminta bayaran lebih kepada masyarakat. Besaran yang dimintapun beragam, seperti yang Ibu Wamroh bayarkan dapat mencapai Rp. 100,000. Padahal secara harfiahnya masyarakat dapat melakukan perizinan secara gratis tanpa ada pungutan sedikitpun kecuali melakukan perizinan trayek dan izin mendirikan bangunan.

3.4 Produk Pelayanan

Produk pelayanan menurut Savinatunazah (2019) ditentukan oleh kepuasan masyarakat dan legalitas surat izin. DPMPSTSP Kabupaten Indramayu berusaha

memberikan prosuk pelayanan terbaik kepada masyarakat. Agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

1. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan kepuasan atas adanya perizinan berbasis online. Kepuasan masyarakat dengan adanya perizinan online seperti yang diutarakan oleh Ibu Eni sebagai berikut:

“... sekarang untuk mengurus perizinan jadi lebih cepat. Dulu jika mau membuat perizinan harus pindah-pindah loket. Sekarang cukup di satu loket.” (Hasil wawancara dengan Ibu Eni sebagai masyarakat pengguna perizinan online, 5 desember 2019).

Melihat hasil wawancara tersebut dapat diketahui jika perizinan online memberikan kemudahan kepada masyarakat walaupun beliau masih datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk melakukan perizinan. Perizinan online lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan perizinan manual. Masyarakat hanya perlu duduk didepan komputer atau smartpone untuk melakukan perizinan. Sedangkan dulu masyarakat harus mendatangi beberapa loket untuk melakukan perizinan.

Hal lain juga dikatakan oleh Bapak Dasyim yang merasa puas dengan adanya perizinan berbasis online seperti dibawah ini:

“...saya diberitahu bahwa untuk mengurus surat izin ini membutuhkan 3 hari kerja dan benar surat izin sudah jadi dalam kurun waktu tiga hari kerja.” (Hasil wawancara dengan Bapak Dasyim sebagai masyarakat pengguna perizinan online, 4 Desember 2019).

Melihat hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Indramayu memberikan pelayanan terbaiknya untuk menjalankan perizinan online agar sesuai dengan SOP. Pegawai melakukan kinerja untuk membuat surat dalam perizinan online tidak melebihi batas yang sudah ditentukan hal tersebut dilandasi agar tidak menimbulkan kekecewakan kepada masyarakat.

Dua hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya perizinan online. Seperti yang tercantum dalam nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Indramayu tahun 2017-2018 dibawah ini

Tabel 3. 1
Nilai IKM DPMPTSP

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

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Melihat dari hasil nilai IKM yang didapatkan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu mengalami peningkatan ditahun 2018. Tahun 2017 dimana belum berlakunya perizinan berbasis online DPMPTSP Kabupaten Indramayu mendapatkan nilai IKM sebesar 77,04. Sedangkan tahun 2018 sudah mulai berlakunya perizinan online

mengalami peningkatan menjadi sebesar 80,91. Hal ini dapat diartikan jika perizinan online mendapatkan sambutan yang baik dari masyarakat.

2. Legalitas surat

Legalitas surat izin sangat penting bagi masyarakat. Hal ini disebabkan karena jika masyarakat tidak memiliki surat izin maka bangunan ataupun usaha yang dimiliki oleh masyarakat dinyatakan ilegal.

“...pemohon tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan perizinan online. Selain itu juga masyarakat dapat melakukan pencetakan surat izin sendiri karena surat izin ini tandatangan digital dan memiliki QRCode sebagai tanda kalo surat izin ini legal.” (Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Iqbal, ST., MT. selaku Kabid Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 28 November 2019).

Hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui jika masyarakat dapat mencetak surat izin secara mandiri. Hal ini dikarenakan surat izin yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu menggunakan tandatangan digital dan memiliki QRCode yang berbeda disetiap surat izin sebagai tanda bahwa surat izin tersebut adalah sah dan legal. Sehingga surat izin tersebut tidak membutuhkan tandatangan dan stempel basah sebagai tanda legalitas.

3.5 Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana menurut Afriansyah (2019) adalah segala sesuatu hal yang digunakan untuk mencapai kegiatan yang efektif dan efisien. Setiap instansi pasti memiliki sarana dan prasarana yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah

disepakati. Sarana dan prasarana sangat penting untuk menunjang keberhasilan suatu kegiatan.

3.5.1 Sarana

Sarana menurut Afriansyah (2019) adalah segala peralatan yang digunakan untuk mencapai keberhasilan dari suatu kegiatan sehingga dapat tercapainya suatu tujuan yang sudah disepakati oleh bersama sebelumnya. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk alat dalam mencapai maksud dan tujuan tertentu. Sarana sangat penting adanya untuk mencapai keberhasilan suatu program ataupun kegiatan.

”... kalau dibagian FO ini kami kekurangan alat scanner. Jika sedang banyak masyarakat yang datang ke sini untuk mengurus perizinan kami harus ngantri sehingga memakan waktu yang lebih lama.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Teguh sebagai *Front Office* DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 4 Desember 2019).

Hasil dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pada bagian front office DPMPTSP Kabupaten Indramayu hanya memiliki 1 alat scanner. Sedangkan pada bagian *front office* memiliki 4 loket. Sedangkan masih banyaknya masyarakat yang datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk melakukan perizinan membuat satu alat scanner saya tidak cukup. Pada hari-hari tertentu banyak masyarakat yang datang maka petugas harus saling mengantri dan bergantian untuk menggunakan alat scanner tersebut. Berikut adalah sarana yang ada di ruangan front office:

Tabel 3. 2

Sarana Ruangan Front Office

NO	NAMA BARANG	JUMLAH BARANG	KONDISI
1	Komputer	5	Baik
2	Scanner	1	Baik
3	Printer	4	Baik
4	Meja	7	Baik
5	Kursi	13	Baik
6	Kursi panjang	5	Baik
7	Papan persyaratan perizinan online	1	Baik
8	Papan SOP Perizinan Online	1	Baik

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui jika front office DPMPTSP Kabupaten Indramayu memiliki 5 komputer untuk 4 loket dan 1 komputer untuk Kasi Pendaftaran Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Memiliki 1 scanner dan 4 printer. Memiliki 7 meja dengan 13 kursi. Sedangkan untuk masyarakat dapat menunggu di kursi panjang yang sudah tersedia sebanyak 5 kursi panjang dalam ruangan front office juga disediakan papan persyaratan perizinan online sebanyak 1 papan dan SOP tentang perizinan online berjumlah 1 papan.

“... komputer nya harus diputar-putar agar masyarakat dan petugas dapat melihat jalnnya perizinan. Agak merepotkan nanti layar komputer dihadapkan ke masyarakat, nanti dihadapkan ke petugas. Kadang-kadang harus layarnya dibuat miring agar tidak repot putar-putar.” (Hasil wawancara dengan Bapak Kholid Baihaqi, S.IP. sebagai Kasi Pendaftaran Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui apabila pada bagian front office selain problematika pada kekurangan alat scanner juga mengalami masalah pada

komputer. Masih banyaknya masyarakat yang tidak melakukan perizinan online secara mandiri membuat petugas front office harus membimbing masyarakat agar dapat menggunakan perizinan online secara mandiri. Komputer pada bagian front office hanya memiliki satu layar bukan komputer layar ganda, sehingga petugas harus mengarahkan layar kepada masyarakat agar dapat melakukan perizinan online dan terkadang layar diarahkan ke petugas juga agar petugas dapat mengetahui apakah yang dilakukan masyarakat sudah benar atau belum.

“... tempat duduk di ruang tunggu nya enak, nyaman,tidak goyang-goyang jadi sambil menunggu antrian bagian, kami dapat menunggu dengan nyaman.” (Hasil wawancara dengan Ibu Lia selaku masyarakat pengguna perizinan online, 5 Desember 2019).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas yang ada di ruang tunggu yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu sudah cukup baik. Tempat duduk yang berada di ruang tunggu dalam keadaan baik. DPMPTSP Kabupaten Indramayu juga menyediakan cukup banyak tempat duduk berupa kursi panjang sehingga masyarakat dapat menunggu antrian dengan nyaman dan tidak capai.

3.5.2 Prasarana

Prasarana menurut Afriansyah (2019) adalah alat tidak langsung yang digunakan untuk mencapai tujuan dalam kegiatan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia segala sesuatu yang merupakan penunjang utama berjalannya suatu proses kegiatan. Begitupun dengan DPMPTSP Kabupaten yang menyediakan prasarana untuk mencapai keberhasilan dari perizinan online.

“... bangunan dinas masih dalam tahap pembangunan sehingga kami meminjam gedung korpri. Jadi kami hanya memaksimalkan gedung ini sambil menunggu gedung nya siap untuk diunakan.” (Hasil wawancara dengan Bapak Asep Sabar Nugraha, M. Si. selaku Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 28 November 2019).

Hasil wawancara tersebut diketahui bahwa gedung Graha Abdi Nagara yang saat ini digunakan sebagai Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu adalah gedung milik Korpri Kabupaten Indramayu. Gedung Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu yang masih dalam tahap pembangunan mengakibatkan DPMPTSP Kabupaten Indramayu harus memaksimalkan Gedung Graha Abdi Nagara ini agar dapat digunakan sebagai kantor untuk menjalankan berbagai kegiatan yang sudah dibuat. Luas bangunan yang tidak terlalu luas pun mengakibatkan pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu harus berpikir keras agar gedung ini dapat digunakan dan masyarakat nyaman untuk melakukan perizinan.

“... karena gedung ini kan tidak terlalu luas jadi kami memaksimalkan yang ada aja. Jadi kami menggunakan sebuah ruangan untuk dijadikan tempat server perizinan online.” (Hasil wawancara dengan Bapak Waskam, ST. selaku Kabid Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Melihat dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa gedung menjadi salah satu masalah penting dalam DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Bahkan server perizinan online harus di simpan dengan memanfaatkan tempat kecil. Sehingga suara berisik server terdengar sampai keluar ruangan tersebut. Suara server tersebut cukup mengganggu karena memiliki volume suara yang cukup tinggi.

“... di dinas ini parkirannya luas, fasilitasnya juga enak. Banyak pohon-pohon juga jadi rindang dan tidak takut kendaraan jadi panas.” (Hasil wawancara dengan Ibu Eni selaku masyarakat pengguna perizinan online, 5 Desember 2019).

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa prasarana tempat parkir termasuk kategori memuaskan bagi masyarakat. Hal ini dilihat dari halaman gedung yang luas sehingga masyarakat tidak perlu khawatir untuk tidak mendapatkan tempat parkir. Selain itu juga banyaknya pohon-pohon yang rindang semakin membuat masyarakat merasa tidak perlu takut kendaraan yang mereka parkirkan terlindung dari panasnya sengatan matahari.

“...masih kurang. Walaupun sudah ada tempat duduk yang banyak sehingga masyarakat tidak capai tapi prasarananya masih kurang seperti bangunannya yang kurang luas. Jadi bagi saya masih kurang puas.” (Hasil wawancara dengan Bapak Dasyim selaku masyarakat pengguna perizinan online, 4 Desember 2019).

Melihat hasil dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa menurut Bapak Dasyim prasarana yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu masih kurang. Salah satu alasannya adalah karena gedung yang tidak terlalu luas sehingga pada bagian front office hanya memiliki ruangan yang kecil. Sehingga terkadang lebih memilih untuk menunggu diluar karena dirasa lebih nyaman. Hal lain dikatakan oleh Bapak Dul Rokhman:

“... menurut saya tempatnya nyaman, santai dan tidak berisik. Saya bisa duduk di kursi tunggu dengan santai dan nyaman.” (Hasil wawancara dengan Bapak Dul Rokhman sebagai masyarakat pengguna perizinan online, 4 Desember 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui jika prasaran yang ada sudah cukup memuaskan. Ada beberapa masyarakat yang berpendapat prasarana yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu sudah nyaman. Tetapi ada juga beberapa masyarakat yang merasa kurang nyaman.

3.6 Pegawai

Menurut Ismayati (2015), dalam implementasi perizinan online dibutuhkan manajemen yang baik dan tepat untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Terry dalam Safroni dalam Ismayati (2015), manajemen yang baik adalah suatu proses yang dimana terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan lainnya. Sehingga salah satu hal yang dibutuhkan dalam implementasi perizinan online adalah sumber daya manusia yang berada dalam internal OPD tersebut atau dapat disebut juga sebagai petugas.

3.6.1 Kualitas Pegawai

Kualitas pegawai sangat penting dalam efektivitas suatu kegiatan. Berikut adalah data jumlah pegawai sesuai dengan pendidikan terakhir dan golongan:

Tabel 3. 3

Data Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu

No	Tingkat Pendidikan	Gol. IV	Gol. III	Gol. II	Gol. I	PPT	Jumlah
1	S – 2	3	4	-	-	-	7
2	S – 1	-	17	-	-	5	22
3	Sarjana Muda	-	-	-	-	4	4
4	SMA	-	4	10	-	5	19
5	SMP	-	-	-	-	1	1
6	SD	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		3	25	10		15	53

Sumber: LAKIP DPMPTSP Kabupaten Indramayu 2018, 2019

Dari table diatas dapat diketahui jika DPMPTSP Kabupaten Indramayu memiliki 53 pegawai dengan pembagian 7 pegawai lulusan S – 2, 22 pegawai lulusan S – 1 dan 4 pegawai baru sebagai sarjana muda. 19 pegawai lulusan SMA dan 1 sebagai lulusan SMP.

Sedikitnya jumlah SDM yang dimiliki mengakibatkan sedikit terhambatnya proses perizinan. Salah satu masalah yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu adalah kurangnya SDM yang memahami tentang Ilmu Teknologi (IT). Perizinan berbasis online membutuhkan SDM pegawai yang memahami tentang IT.

”...untuk menjalankan perizinan online, kami masih kekurangan pegawai yang benar-benar paham tentang IT.” (Hasil wawancara dengan Bapak Waskam, ST. sebagai Kabid Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Hasil dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa kurangnya SDM yang memahami tentang IT dalam DPMPTSP Kabupaten Indramayu mengakibatkan implementasi perizinan online cukup kerepotan. Implementasi perizinan online

membutuhkan SDM yang dapat menjaga dan merawat server dengan baik. Hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh sembarang orang. Selain itu bahkan masih adanya pegawai yang masih kurang paham tentang mengoperasikan Microsoft office. Era serba modern seperti saat ini menyulitkan jika tidak memahami tentang pengoperasian Microsoft office.

“... harus adanya penambahan petugas yang memahami tentang informatika dan komputer agar dapat memberikan informasi pelayanan dengan lebih cepat kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Iqbal, ST., MT. selaku Kabid Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 28 November 2019).

Melihat hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kurangnya jumlah pegawai yang memahami tentang informatika dan komputer mengakibatkan lambatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal lainnya juga mengakibatkan kurang cepatnya DPMPTSP Kabupaten Indramayu dalam memberikan informasi secara online kepada masyarakat. Sehingga pegawai kurang melakukan sosialisasi tentang perizinan online kepada masyarakat.

“... petugas disini baik dan ramah. mereka memberitahu persyaratan untuk perizinan yang akan saya lakukan dengan lengkap. Mereka juga menjelaskan dengan sabar tentang perizinan online sehingga saya paham cara menggunakan itu dan akan menggunakan perizinan online esok hari.” (Hasil wawancara dengan Ibu Kiki sebagai masyarakat pengguna perizinan online, 5 Desember 2019).

Melihat hasil wawancara tersebut dapat diketahui jika petugas bagian front office dapat menjelaskan persyaratan apa aja yang harus disediakan oleh masyarakat untuk membuat perizinan dan dapat menjelaskan tentang perizinan online dengan jelas dan sabar kepada masyarakat. Selain itu petugas juga mengetahui IT dengan baik sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan

dengan alat-alat tersebut. Sikap petugas yang ramah pun menjadi *point plus* dimata masyarakat karena selama ini *image* petugas yang jutek sudah tersebar keberbagai kalangan masyarakat.

“...petugas di sini ramah-ramah dan baik juga. Jadi saya tidak canggung untuk bertanya tentang perizinan online ini. Mereka juga menjelaskan dengan sebar.” (Hasil wawancara dengan Ibu Eni sebagai masyarakat pengguna perizinan online, 5 Desember 2019).

Melihat hasil wawancara diatas dapat diketahui jika petugas DPMPTSP Kabupaten Indramayu dapat menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat dengan ramah dan sabar. Selain itu, petugas juga mengetahui tentang teknologi informasi dan komunikasi karena dapat menjelaskan tentang tatacara melakukan perizinan secara online kepada masyarakat dengan baik.

3.6.2 Kuantitas Pegawai

Selain kurangnya SDM yang memahami tentang teknologi informasi komunikasi, masalah lain yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu adalah sedikitnya jumlah SDM yang ada di dinas ini. Berikut adalah data pegawai berdasarkan jabatan struktural DPMPTSP Kabupaten Indramayu:

Tabel 3. 4

Tabel Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu Sesuai Jabatan

NO	JABATAN	ESELON				JUMLAH
		IV	III	II	I	
1	Kepala Dinas			1		1
2	Sekretaris Dinas		1			1
3	Kepala Bidang		4			4
4	Kepala Bagian / Kasubag	14				14
JUMLAH		14	5	1		20

Sumber: LAKIP DPMPTSP Kabupaten Indramayu Tahun 2018, 2019

Melihat tabel diatas dapat diketahui jika ada 20 pegawai dalam struktural dari 53 pegawai yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu. Kepala dinas dan sekretaris dinas masing-masing berjumlah 1 pegawai. Kepala bidang berjumlah 4 pegawai. Sedangkan kepala bagian atau Kasubag berjumlah 14 pegawai. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Ibu Rumsia, SE., M.Si. sebagai Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu:

“... pelayanan perizinan onlien agak lambat karen sedikit nya SDM di dinas ini. Apalagi kalau ada petugas yang tidak masuk, proses perizinan jadi makin lama.” (Hasil wawancara dengan Ibu Rumsia, SE., M.Si. selaku Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2 Desember 2019).

Melihat hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sedikitnya jumlah SDM yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Indramayu berakibat lambatnya proses perizinan. Apabila ada petugas bagian perizinan yang tidak masuk maka proses perizinan pun akan terhambat sehingga semakin lamanya masyarakat untuk memiliki surat izin. Hal lain yang ditakutkan adalah masyarakat akan merasa tidak puas dan kekecewaan akan pelayanan perizinan yang diberikan.

”...sedikitnya SDM yang ada didinas ini membuat kami keteteran dan kesulitan dalam mengecek lokasi. Apalagi terkadang ada masyarakat yang memberikan titik lokasinya kurang akurat.” (Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Acep Suherman, M.Si. selaku Kabid Pengembangan dan Pengendalian DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 5 Desember 2019).

Hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa jumlah SDM yang sedikit mengakibatkan pegawai keteteran dalam pengecekan lokasi perizinan.

Pengecekan lokasi dilakukan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) agar masyarakat tidak mendirikan bangunan di daerah-daerah yang sudah ditentukan untuk lahan terbuka hijau. Masih adanya masyarakat yang memberikan denah lokasi kurang spesifik ataupun salah titik membuat DPMPTSP Kabupaten Indramayu harus bekerja ekstra.

“... jumlah pegawai yang sedikit mengakibatkan kami kurang dalam melakukan sosialisasi dan memberikan informasi tentang perizinan online kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Iqbal, ST., MT. selaku Kabid Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 28 November 2019).

Melihat hasil wawancara tersebut bahwa selain kurangnya masyarakat yang memahami tentang ilmu teknologi, DPMPTSP Kabupaten Indramayu juga kekurangan pegawai. Hal ini mengakibatkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang perizinan online. Sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang perizinan online.