

NASKAH PUBLIKASI

**EFEKTIVITAS PERIZINAN BERBASIS ONLINE DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN INDRAMAYU TAHUN 2018**

Oleh:
NIDAUL MUTHMAINNAH
20160520136

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



Isnaini Muallidin, S.IP.,MPA.
NIK: 19710225201204 163 130

Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603 163 038



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403 163 025

EFEKTIVITAS PERIZINAN BERBASIS ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAMAYU TAHUN 2018

Nidaul Muthmainnah, Isnaini Muallidin
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
nidamuthmainnah13@gmail.com,
isnaini.muallidin@umy.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of online-based licensing at the One-Stop Integrated Investment and Services Office (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) of Indramayu Regency in 2018. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that online-based licensing in Indramayu Regency's DPMPTSP in 2018 is still not effective. Of the 6 indicators, there are 3 indicators that are already effective and 3 indicators that are not yet effective. Effective indicators are time, retribution and service products. Indicators that are not yet effective are procedures, infrastructure and employees. The advice that the writer can give is to do socialization about online-based licensing as a whole and can be followed by all people, improve and complement the existing infrastructure to improve the quality of online licensing services, increase the number of human resources and provide training to DPMPTSP Indramayu Regency employees to be able to implement online licensing properly.

Key Words: Effectiveness, E-Government, One-Stop Integrated Services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu tahun 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Indramayu pada tahun 2018 masih belum efektif. Dari 6 indikator, terdapat 3 indikator yang sudah efektif dan 3 indikator yang belum efektif. Indikator-indikator yang sudah efektif adalah waktu, retribusi serta produk pelayanan. Indikator-indikator yang belum efektif adalah prosedur, sarana prasarana dan pegawai. Saran yang dapat penulis berikan adalah melakukan sosialisasi tentang perizinan berbasis online secara menyeluruh dan dapat diikuti oleh semua masyarakat, memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan online, menambah jumlah SDM dan memberikan pelatihan kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu agar dapat mengimplementasikan perizinan online dengan baik.

Kata Kunci: Efektivitas, E-Government, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan disebut juga dengan *e-government*. Menurut Irviani (Irviani, Rachman, Putu, Anggie, & Kristina, 2016), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan hubungan dan pelayanan antara pemerintah dengan pihak lain. Memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet, pemerintah akan mengeluarkan inovasi-inovasi dalam pengembangan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu masyarakat juga akan mandiri dan berperan dengan aktif karena masyarakat dapat melakukan pemantauan akan kinerja pemerintah.

Memahami pentingnya penerapan *e-government*, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 mengeluarkan kebijakan berupa Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-*

Government. Salah satu kabupaten/kota yang mulai memanfaatkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi adalah Kabupaten Indramayu. Kabupaten Indramayu pun memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet guna memperbaiki kualitas pelayanan publik. Maka dengan itu Pemerintah Indramayu mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual di Kabupaten Indramayu.

Kabupaten Indramayu terpilih menjadi salah satu daerah yang akan menjadi contoh dalam Program Gerakan Menuju 100 *Smart City* 2020 pada tahun kedua dilaksanakannya kegiatan tersebut yaitu tahun 2018. Program ini pertama kali dilaksanakan pada tahun 2017 yang diikuti oleh 25 kabupaten/kota. Kemudian ditahun kedua yaitu tahun 2018 diikuti oleh 50 kabupaten/kota. Sedangkan pada

tahun ketiga yaitu tahun 2019 diikuti oleh 25 kabupaten/kota.

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

Dari 43 jenis perizinan tersebut terdiri 2 jenis perizinan yang memiliki retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Perizinan yang memiliki retribusi adalah izin trayek dan izin mendirikan bangunan. Sedangkan perizinan lainnya tidak memiliki retribusi.

Sebelum adanya perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Indramayu, masyarakat diharuskan mengurus perizinan online secara manual. Masyarakat harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dengan membawa berkas secara *hardfile*. Perizinan secara manual membutuhkan waktu yang lebih lama yaitu 14 hari kerja. Sedangkan perizinan online masyarakat dapat melakukan perizinan online melalui <http://simpan-ayu.indramayukab.go.id>.

Dalam membuat surat perizinan online, masyarakat membutuhkan waktu 3 sampai 7 hari kerja dengan ketentuan semua persyaratan sudah dilengkapi dengan baik.

Perizinan berbasis onliens sendiri berlaku sejak tahun 2018. Perizinan online mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Terbukti dengan meningkatnya nilai IKM yang didapat.

Tabel 1
Nilai IKM DPMPTSP Kabupaten
Indramayu Tahun 2017 – 2018

No	Tahun	Nilai IKM
1	2017	77,04
2	2018	80,91

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu, 2019.

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun pertama berlakunya perizinan online mendapatkan respon yang baik. Tahun pertama perizinan online mendapat nilai IKM sebesar 80,91. Sedangkan pada tahun 2017 mendapatkan nilai 77,04 dimana masih menggunakan perizinan manual.

Berdasarkan pemapran diatas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Efektivitas Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PIntu Kabupaten Indramayu Tahun 2018”. Menurut Effendy dalam Marlina (Marlina, 2017) menyebutkan bahwa efektifitas adalah komunikasi yang dimana prosesnya untuk mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang sudah dianggarkan, waktu yang sudah di

tetapkan serta sumber daya manusia yang sudah ditentukan. Indikator-indikator dalam efektivitas menurut Savinatunazah (Savinatunazah, 2019) adalah prosedur, waktu, retribusi, produk pelayanan, sarana prasarana serta pegawai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PIntu Kabupaten Indramayu Jln. MT. Haryono Nomor 20, Desa Sindang, Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian datan dan verivikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur

Menurut Savinatunazah (Savinatunazah, 2019), aspek-aspek

yang harus ada dalam prosedur adalah adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) dan kemudahan dalam menjalankan kegiatan tersebut. Dalam SOP Perizinan online disebutkan bahwa perizinan online memiliki 4 tahap, yaitu tahap pendaftaran, tahap pengolahan data, tahap pembayaran dan tahap pencetakan surat izin.

Masyarakat dapat melakukan pendaftaran perizinan online dimanapun dan kapanpun melalui *smartphone* ataupun laptop. Masyarakat hanya perlu mengunjungi laman <http://simpan-ayu.indramayukab.go.id>

Gambar 1
Tampilan Simpan-Ayu



Sumber: DPMPTSP Kab. Indramayu, 2019.

Dalam laman tersebut juga disediakan tools daftar persyaratan jika masyarakat belum mengetahui persyaratan yang diperlukan. Pada

tahap pengolahan data, pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu akan melakukan pengecekan lokasi perizinan.

Sedangkan pada tahap pembayaran masyarakat harus membayar retribusi perizinan di Bank Jabar Banten (BJB), baik melalui teller ataupun ATM. Pada tahap pencetakan surat izin pun, masyarakat dapat mencetak surat izin secara mandiri karena surat izin sudah memiliki QRCode dan tandatangan digital.

Menurut hasil penelitian, pegawai mengalami keteteran dalam melakukan pekerjaan dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Indramayu memiliki jumlah SDM yang terbatas sehingga. Selain itu, masih banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk melakukan perizinana dikarenakan masih minimnya pengetahuan tentang teknologi, tidak mengetahui tentang perizinan online dan masih belum mau melakukan perizinan secara mandiri.

Waktu

Proses perizinan berbasis online membutuhkan waktu yang lebih cepat dibandingkan perizinan secara manual. SOP perizinan berbasis online menyebutkan bahwa dalam melakukan perizinan online hanya membutuhkan 3 sampai 7 hari kerja dengan ketentuan masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan dengan baik. Sedangkan pada perizinan manual, masyarakat harus menunggu sampai 14 hari kerja.

Menurut hasil penelitian, DPMPTSP Kabupaten Indramayu dapat mengeluarkan surat izin sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam SOP perizinan online menyebutkan bahwa surat izin dapat selesai dengan jangka waktu maksimal 7 (tujuh) hari dengan ketentuan semua syarat sudah dilengkapi sepenuhnya oleh masyarakat.

Retribusi

Retribusi perizinan online di Kabupaten Indramayu sudah ditentukan dalam Perda No. 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan

tertentu. Dalam Perda tersebut disebutkan ada 2 perizinan yang memiliki retribusi, yaitu perizinan trayek dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Masyarakat dapat membayar retribusi perizinan di Bank Jabar Banten melalui ATM ataupun teller. Hal ini untuk meniadakan oknum yang meminta pungli kepada masyarakat.

Menurut hasil penelitian, masyarakat sudah tidak diharuskan membayar perizinan diluar ketentuan retribusi yang diartikan saat ini sudah tidak adanya pungli. Hal ini disebabkan sudah adanya ketentuan tentang retribusi perizinan.

Produk Pelayanan

DPMPTSP Kabupaten Indramayu berusaha memberikan produk pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu produk pelayanan yang diberikan adalah dalam surat izin online legal sehingga mempermudah

masyarakat dalam melakukan perizinan.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan menyebutkan bahwa masyarakat merasa dibantu dengan adanya perizinan online, baik dari proses perizinan sampai waktu yang diperlukan dalam perizinan.

Surat izin yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu memiliki QRCode yang berbeda disetiap surat izin. Hal lainnya adalah surat izin ini menggunakan tandatangan dan cap digital sehingga tidak perlu menggunakan tandatangan maupun cap basah.

Sarana Prasarana

Sarana prasarana menurut Afriansyah (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.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari gedung yang digunakan untuk operasional dinas saat ini meminjam Gedung Graha Nagara milik Korpri Kabupaten Indramayu. Peminjaman gedung ini dilakukan karena gedung milik DPMPTSP Kabupaten Indramayu masih dalam tahap pembangunan.

Sedangkan sarana yang dimiliki pun masih belum cukup. Hal ini dapat dilihat dari loket pelayanan hanya terdiri dari 4 (empat) loket dengan 1 scanner dan 3 printer. Sedikitnya alah scanner mengakibatkan lambatnya proses pendaftaran perizinan jika banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk melakukan perizinan. Jika hal ini terjadi maka masyarakat harus mengantri untuk mengscan dokumen-dokumen persyaratan.

Pegawai

Menurut Ismayati (Ismayanti, 2015), dalam implementasi perizinan online dibutuhkan manajemen yang baik dan tepat untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Terry dalam Safroni dalam Ismayati (Ismayanti, 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.

Hasil penelitian melihat bahwa DPMPTSP Kabupaten Indramayu masih kekurangan pegawai baik dalam jumlah maupun kredibilitas pegawai. Berikut adalah data pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu:

Tabel 2
Data Pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu

Tingkat Pendidikan	Go I. IV	Go I. III	Go I. II	PP T	Jumlah
S – 2	3	4	-	-	7
S – 1		17	-	5	22
Sarjana Muda	-	-	-	4	4
SMA	-	4	10	5	19
SMP	-	-	-	1	1
Jumlah	3	25	10	15	53

Sumber: Lakip DPMPTSP Kab. Indramayu, 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. DPMPTSP Kabupaten Indramayu hanya memiliki 53 pegawai.

Minimnya pegawai mengakibatkan keteterannya pegawai dalam menjalankan perizinan online. Salah satu problematikanya adalah saat proses pengecekan lokasi. Pegawai harus mengecek satu-persatu lokasi perizinan untuk menentukan apakah lokasi tersebut tidak melanggar ketentuan. Minimnya kredibilitas

pegawai yang memahami tentang teknologi informasi dan komunikasi juga semakin menyulitkan kinerja DPMPTSP Kabupaten Indramayu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari pembahasan diatas adalah perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu tahun 2018 masih belum efektif. Indikator-indikator yang masih belum efektif adalah prosedur, sarana prasarana serta pegawai. Belum efektifnya perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Indramayu dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Indramayu dengan sebab tidak memahami tentang teknologi, masih belum ingin untuk mandiri dan bahkan ada yang tidak mengetahui tentang perizinan online. Alasan lain masih belum efektifnya adalah masih minimnya sarana prasarana dan minimnya jumlah serta kredibilitas pegawai yang

dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu.

Saran

Saran yang dapat peneliti ujukan untuk perizinan online kedepannya adalah melakukan sosialisasi tentang perizinan berbasis online secara menyeluruh dan dapat diikuti oleh semua masyarakat. Memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan online. Menambah jumlah SDM dan memberikan pelatihan kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Indramayu agar dapat mengimplementasikan perizinan online dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, M. A. H. (2019). Administrasi Sarana Prasarana dan pengelolaanya. *Jurnal Artikel Padang*.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

- Irviani, R., Rachman, E. S., Putu, I., Anggie, A., & Kristina, M. (2016). Tata Kelola Teknologi Informasi Sebagai Implementasi E-Government pada Kabupaten Pemekaran untuk Meningkatkan Potensi Daerah. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, (Senapati).
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 290–300.
- Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu Tahun 2018.
- Marlina. (2017). Efektivitas Sistem Perizinan Onlina Dan Tracking Sistem (SPOTS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Riau*, 4(2).
- Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektifitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).