

Penerapan *E-Government* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun

Implementation of E-Government in an Effort To Improve Service Quality At The Karimun Regency One Stop Service and Investment Service The Manuscript Title Should be Brief and Concise

Muhammad Sulaiman¹, Maysarah^{2*}, Riski Peni Wulandari³

¹ Universitas Maritim Raja Ali Haji, Kota Tanjungpinang, Indonesia

² Universitas Maritim Raja Ali Haji, Kota Tanjungpinang, Indonesia

³ Universitas Maritim Raja Ali Haji, Kota Tanjungpinang, Indonesia

*Email: maysarahburhani@gmail.com

Diterima: 30 November 2022

Direvisi: 4 Desember 2022

Disetujui: 8 Desember 2022

DOI:

Abstrak: *Electronic government (e-government)* merupakan teknologi informasi dan komunikasi yang menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi yang dapat digunakan untuk melakukan pendistribusian informasi dan layanan kepada masyarakat, perusahaan ataupun departemen pemerintahan lainnya oleh pemerintah nasional atau lokal melalui internet atau sarana digital lainnya. *E-government* bertujuan untuk mengatasi birokrasi pelayanan perizinan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, biaya tinggi, dan proses yang memakan waktu yang lama. Penerapan *e-government* untuk mengatasi permasalahan tersebut dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan turut dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Metode penelitian yang dipilih adalah metode kualitatif deskriptif melalui pendekatan studi literatur dengan menelaah buku, jurnal dan artikel terkait *e-government* dalam pelayanan perizinan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Karimun menekankan integrasi antara *government to government*, *government to bussines*, dan *government to citizens* dalam satu sistem pelayanan satu pintu. Adapun cakupan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Karimun yaitu *e-administration*, *e-citizen* dan *e-service*. Penerapan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Karimun berhasil meningkatkan kualitas pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien yang dibuktikan dengan semakin meningkatnya data statistik pengunjung dan pengguna layanan di website DPMPTSP Kabupaten Karimun setiap harinya.

Kata Kunci: *E-Government, Kualitas, Pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Karimun*

Abstract: *Electronic government (e-government)* is an information and communication technology that promises efficiency, speed of information delivery, affordability, and transparency that can be used to distribute information and services to the publik, companies or other government departments by the national or local government via the internet or other digital media. *E-government* aims to overcome the slow bureaucracy of licensing services, convoluted procedures, high costs, and time-consuming processes. The implementation of *e-government* to overcome these problems and to improve the quality of licensing services is also

carried out by the Karimun Regency DPMPTSP. This study aims to examine the quality of licensing services in the Karimun Regency DPMPTSP. The research method chosen is descriptive qualitative research method through a literature study approach by reviewing books, journals and articles related to e-government in licensing services. The results of this study indicate that the use of e-government in the Karimun Regency DPMPTSP emphasizes the integration between government to government, government to business, and government to citizens in a one-stop service system. The scope of e-government in the Karimun Regency DPMPTSP is e-administration, e-citizen and e-service. The implementation of e-government in the Karimun Regency DPMPTSP has succeeded in improving the quality of licensing services to be more effective and efficient as evidenced by the increasing statistical data of visitors and service users on the Karimun Regency DPMPTSP website every day.

Keywords: *E-government, Quality, Services, The Karimun Regency DPMPTSP*

PENDAHULUAN

Kecanggihan teknologi menstimulus perkembangan dan perubahan di berbagai sektor kehidupan termasuk sektor pemerintahan. Pada sektor pemerintahan, banyak negara-negara di dunia yang kini tengah mengembangkan *ICT (Information, Communication, and Technology)* untuk menggantikan sistem penyelenggaraan pelayanan publik secara konvensional (manual) menjadi sistem penyelenggaraan pelayanan publik digital atau yang disebut dengan *electronic government (e-government)*.

Di Indonesia, *e-government* semakin banyak diterapkan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, mudah, terintegrasi, demokrasi, dan bersih dari praktik birokrasi yang korup. Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan perizinan. Perizinan memegang peranan penting terhadap perkembangan dan kemajuan pada sektor pembangunan. Peningkatan kualitas pelayanan serta diberlakukannya reformasi birokrasi pada pelayanan perizinan terhadap publik menjadi salah satu prioritas utama pembangunan di Kabupaten Karimun.

Masalah perizinan menjadi hal yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat selama ini, seperti birokrasi pelayanan perizinan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, biaya tinggi, dan proses yang memakan waktu yang lama. Masalah-masalah tersebut perlu diperhatikan dan dicari alternatif solusi karena apabila dibiarkan saja maka akan berpotensi menjadi masalah yang lebih besar seperti hilangnya kepercayaan masyarakat/publik (*trust issue*) terhadap aparatur sipil negara (birokrat) dan instansi penyelenggara pelayanan perizinan.

Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah sudah seharusnya memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Dengan penerapan desentralisasi dan otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi sedikit lebih luas. Namun apa yang lebih penting dari pelaksanaan otonomi daerah ini adalah pemerintah daerah melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sebagai upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi terkait pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun menerapkan sistem *e-government* di berbagai lembaga pemerintahannya termasuk di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. Hartono (2010) mendefenisikan *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan *ICT (Information, Communication, and Technology)* sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efesiensi, efektifitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Kase (2010) *e-government* adalah sebuah istilah yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah agar organisasi tersebut lebih efektif dan transparan. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintah semakin meningkat, dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintah semakin mudah diakses.

Menurut Heeks (dalam Risnandar, 2002) *e-government* memiliki beberapa jenis cakupan meliputi:

- a. *e-Administration*, yaitu memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
- b. *e-Citizens* dan *e-Services*, yaitu menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.
- c. *e-Society*, yaitu membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Nugraha (2018: 32) menjelaskan tujuan dari penerapan *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik. Untuk mewujudkan hal ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam penyelenggaraan birokrasi. Penerapan *e-government* dalam birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik dan bersih (*good governance and clear governance*). Menurut Indrajit (dalam Noviana, 2015), jenis-jenis layanan *e-government* yaitu terdiri atas *Government to Citizen*, *Government to Business*, *Government to Employee*, dan *Government to Government*, berikut ini:

- a. *Government to Citizen*, yakni mencakup penyebaran informasi kepada masyarakat, layanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran dan kematian, serta pembayaran pajak pendapatan, yang membantu masyarakat untuk layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan, dan lain-lain sebagainya.
- b. *Government to Business*, yakni mencakup berbagai jenis pertukaran layanan antara pemerintah dengan komunitas bisnis, termasuk penyebaran kebijakan, peringatan, aturan, dan perundang-undangan. Layanan bisnis memperoleh informasi bisnis, pembaharuan surat izin, pendaftaran perusahaan, dan pembayaran pajak.

- c. *Government to Employee* meliputi *Government to Citizens* serta layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah seperti syarat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang meningkatkan fungsi birokrasi dari hari ke hari dan hubungan dengan warga.
- d. *Government to Government* dibagi menjadi dua tingkat, yakni tingkat lokal/domestik dan tingkat internasional. Layanan *Government to Government* merupakan transaksi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, antardepartemen serta perwakilan dan biro terkait. Selain itu, layanan *Government to Government* juga ditransaksikan antarpemerintah, dan dapat digunakan sebagai alat hubungan dan diplomasi.

Penerapan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun menekankan pada integrasi antar layanan *Government to Citizens*. Hal ini bisa dilihat melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Karimun yang telah memiliki sistem yang terintegrasi atau menyediakan layanan satu pintu di mana masyarakat cukup berkunjung ke satu halaman (*website*) untuk mendapatkan seluruh layanan publik seperti pelayanan perizinan.

Salah satu media pelayanan perizinan yang bisa diakses melalui website <https://www.dpmptsp.karimunkab.go.id/> adalah SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik) yakni aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pengurusan izin bagi masyarakat. Sistem pelayanan perizinan online berbasis website yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan perizinan sehingga keluhan-keluhan masyarakat dapat teratasi. Selain itu dengan pelayanan perizinan ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih efisien, mudah dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kebijakan Publik

Thomas R. Dye (dalam Irfan Islamy, 2009) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan tindakan dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh atau dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu.

Menurut Budi Winarno (2005: 101) implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum, dimana sebagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan untuk meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Dalam proses implementasi, kontribusi dan peran *street level bureaucracy* sangatlah penting. Dari perspektif *bottom up*, implementasi kebijakan publik tidak selalu sesuai dengan apa yang digariskan dalam tujuan kebijakan karena ada ragam kendala jalur hierarki yang berpotensi mereduksi tujuan asal dari sebuah kebijakan publik. Kemudian situasi realitas yang majemuk di tingkat bawah, mengharuskan *implementing agency* menyesuaikan dengan situasi kondisi tertentu (Faedlulloh, 2016: 24).

Implementasi Kebijakan Publik

Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (dalam Solihin Abdul Wahab, 2008) mengatakan bahwa: Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasi-kannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

George C. Edward. Edward III (dalam Subarsono, 2011) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumber daya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d. Struktur birokrasi, struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure (SOP)* dan fragmentasi. Struktur

organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pendapat Edwards (dalam Budi Winarno, 2008) sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui pendekatan studi literatur dengan menelaah buku, jurnal dan artikel terkait e-government dalam pelayanan perizinan. Hasil dari berbagai telaah literatur ini akan digunakan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan dengan penerapan e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.

Selain itu dilakukan juga pengamatan terhadap website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun untuk mendapatkan data terpadu terkait pelayanan yang terjadi. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis menurut Miles & Huberman, dimana analisis ini terdiri atas tiga proses kegiatan bertahap dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan kemudian verifikasi atau penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun

Kabupaten Karimun terbentuk berdasarkan Undang-Undang No. 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902*), yang telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang No. 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880*).

Pembentukan Kantor Pusat Pelayanan Perizinan Satu Atap di Kabupaten Karimun didasarkan kepada perwujudan dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Kabupaten Karimun yang baru terbentuk mendorong Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Akibat dari itu semua membuat pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah menjadi terhambat yang juga otomatis berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi nasional. Atas dasar itulah, maka Pemerintah Kabupaten Karimun segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 dengan membentuk kelembagaan disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dengan maksud untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan sistem pelayanan perizinan terpadu yang dilakukan secara terkoordinir bersama instansi teknis yang berkompeten di dalam proses penerbitan perizinan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah, transparan, dan tepat waktu.

Derasnya arus reformasi telah mendorong terjadinya perubahan di berbagai sektor. Demikian juga di sektor pelayanan publik. Masyarakat menuntut adanya perubahan kualitas pelayanan publik menjadi semakin lebih baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Karimun pada era ini dirasakan masih belum memadai dan belum sepenuhnya sesuai harapan masyarakat, antara lain masih lambatnya proses penerbitan perizinan yang disebabkan belum adanya pelimpahan kewenangan dari Bupati Karimun kepada Kepala Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap sehingga dalam proses penerbitan sebuah perizinan harus melalui rekomendasi dinas atau instansi teknis dan apabila setelah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis baru ditandatangani oleh Bupati. Tahapan proses perizinan yang sedemikian merupakan perpanjangan birokrasi yang dapat mengakibatkan penerbitan perizinan memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan kepada masyarakat maka diterbitkanlah Keputusan Bupati Karimun No. 118 Tahun 2006 dan Keputusan Bupati Karimun No. 132 Tahun 2006 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun yang dimaksudkan untuk memperlancar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan kewenangan untuk memberikan izin kepada dinas atau instansi sebagai penyelenggara perizinan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan kepada Kepala Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap, terdapat keterbatasan-keterbatasan yang dimilikinya, antara lain belum memiliki anggaran dan personalia yang tetap dikarenakan belum berbentuk SKPD tersendiri sehingga dalam menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya untuk operasional kantor melekat dibebankan kepada SKPD teknis terkait. Berangkat dari keterbatasan tersebut untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas dan sebagai upaya perubahan paradigma memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik maka melalui Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2006 maka Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun yang ditetapkan oleh Bupati Karimun tanggal 30 November 2006 dan diundangkan pada tanggal 30 Desember 2006 oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Karimun. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2008 Badan Pelayanan Terpadu berganti nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi SKPD tersendiri.

Sejalan dengan perkembangan waktu dan kebutuhan organisasi serta pelayanan bagi masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun melaksanakan evaluasi dan restrukturisasi organisasi dimana yang menjadi prinsip dalam penyusunan organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang terdiri dari urusan wajib dan pilihan.

Memang tidak semua urusan pemerintahan akan dibentuk dalam suatu organisasi tersendiri, namun mengingat urusan penanaman modal cukup strategis, maka pada Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun memandang perlu untuk mengubah susunan organisasi pelaksana penanaman modal dari semula Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Karimun (***Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 7***), serta kewenangan menerbitkan izin sesuai dengan Peraturan Bupati Karimun No. 17 Tahun 2016.

Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No. 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, maka terbentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Peraturan Bupati Karimun No. 36 Tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Serta berdasarkan Peraturan Bupati Karimun No. 22 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa terdapat 42 (empat puluh dua) jenis izin yang telah dilimpahkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan status susunan organisasi kelembagaan yang baru ini maka penanaman modal merupakan menjadi salah satu tugas pokok, dan fungsi sehingga mulai saat ini pelaksanaan urusan ini melekat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang salah satu tugas prioritasnya adalah percepatan iklim investasi dan iklim usaha yang diamanatkan untuk melaksanakan konsolidasi perencanaan pelaksanaan Penanaman Modal dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Disamping itu, pada susunan organisasi ini terdapat penambahan unsur pengaduan dan pengawasan sehingga dengan adanya unsur-unsur kelembagaan tersebut maka semakin besar peranan dan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dan diharapkan akan mampu untuk mengelola kewenangan yang ditangani.

Moto

Kepuasan Pelayanan adalah **KOMITMEN KAMI**. Kata **KOMITMEN KAMI** merupakan singkatan dari: Kepastian, Objektif, Mudah, Inovatif, Transparan, Mutu, Efektivitas dan Efisien, Nyaman, Kontinuitas, Akuntabilitas, Maju, dan Integrasi. Adapun makna dari kata tersebut yaitu:

- a. Kepastian merujuk pada pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- b. Objektif dalam artian memberikan pelayanan agar mutu pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. Mudah yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

- d. Inovatif dalam memberikan pelayanan, terus berupaya melakukan terobosan untuk kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Transparan dalam memberikan pelayanan secara transparan dengan menyediakan pelayanan bersifat terbuka serta mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukan sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara memadai dan mudah dimengerti.
- f. Mutu yaitu merujuk kepada petugas harus memiliki keahlian, ketrampilan dan kedisiplinan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adanya tanggung jawab dalam menjalankan tugas, kemampuan dalam menjalankan tugas, kecepatan dalam memberikan pelayanan, mengedepankan keadilan dalam memberikan pelayanan dan sopan ketika melayani masyarakat.
- g. Efektif dan Efisien dalam artian memberikan pelayanan dengan persyaratan ringan, kedisiplinan petugas, perhitungan biaya sesuai dengan ketertiban perundang-undangan.
- h. Nyaman merujuk pada peningkatan pelayanan melalui penyediaan sarana fasilitas dan sarana prasarana fisik yang bersih, rapi dan teratur serta penyediaan sistem dan peralatan operasional yang baik agar dapat memuaskan masyarakat dalam pengurusan perizinan.
- i. Kontinuitas adalah pelaksanaan yang diberikan lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tak perlu.
- j. Akuntabilitas yaitu dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- k. Maju merujuk pada kemauan untuk berusaha kedepan pada tingkat peradaban yang tinggi agar menjadi lebih baik.
- l. Integrasi dalam artian masyarakat memperoleh pelayanan perizinan melalui pelayanan satu pintu sehingga memudahkan dalam proses pengurusan perizinan.

Visi

Terciptanya pelayanan perizinan terpadu yang profesional dalam rangka meningkatkan persaingan investasi global.

Misi

Untuk mewujudkan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun maka telah dirumuskan misi yang dapat menggerakkan dan mewujudkan tujuan melalui berbagai upaya dalam pelaksanaannya, untuk itu ditetapkan misi sebagai berikut:

- a. Melayani perizinan secara terpadu dalam rangka peningkatan peluang usaha menjadi investasi Rill.
- b. Memberikan akses dan proses pelayanan perizinan yang prima dengan menerapkan konsep good government.
- c. Memberikan layanan informasi perizinan, peluang investasi Kabupaten Karimun bagi investor, masyarakat dunia usaha dan industri.

(Sumber: <https://www.dpmpptsp.karimunkab.go.id/profil/>)

Proses Penyelenggaraan Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 ayat (1) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik pelayanan, pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas barang/jasa dan lain sebagainya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan suatu bentuk pemenuhan hak-hak dasar kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang dimaksud dalam hal ini bukanlah kebutuhan dalam bentuk fisik saja, melainkan juga kebutuhan akan kepuasan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.

Sedangkan menurut Subarsono Dwiyanto (2015) pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi segala kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan BPJS, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Usaha Kecil Menengah, Izin Praktik Dokter Umum, Izin Lingkungan, Sertifikat Laik Fungsi (SLF), Sertifikat Laik Hygiene, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Prinsip Penataan Ruang (IPPR), Izin Penyelenggaraan Reklame (IPR), Izin Usaha Pembagunan dan Dalam Publik Pengusahaan Properti, Izin Usaha Bidang Perumahan, Izin Prinsip Penanaman Modal dan lain sebagainya.

Untuk menangani kebutuhan perizinan, Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun membentuk sebuah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas untuk melayani permohonan perizinan dari masyarakat/publik. Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun saat ini telah menunjukkan adanya pembaharuan dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dimana yang dahulunya menggunakan sistem pelayanan secara konvensional (manual) kini beralih kepada sistem pelayanan digital atau disebut dengan *e-government* guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat selaku pengguna layanan, karena dengan adanya pembenahan layanan maka akan menciptakan kenyamanan masyarakat dalam pengurusan berbagai keperluan masyarakat terutamanya bagi masyarakat pelaku usaha dan lain sebagainya.

Transparansi dan Akuntabilitas

Terciptanya kepuasan pelayanan bagi masyarakat di dorong oleh adanya transparansi dan akuntabilitas dari aparatur pemerintah atau instansi penyelenggara pelayanan publik. Transparansi merupakan keterbukaan informasi terkait tindakan dan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan adanya transparansi, diharapkan masyarakat menjadi lebih mudah untuk mengakses informasi publik seperti informasi terkait mekanisme pelayanan perizinan serta informasi terkait besaran retribusi yang harus dibayarkan untuk menyelesaikan urusan perizinan. Hal ini menjadi penting untuk diketahui oleh masyarakat untuk mencegah timbulnya *trust issue* terhadap aparatur pemerintah atau instansi penyelenggara pelayanan publik.

Surjadi (2012) menyatakan bahwa transparansi diantaranya:

- a. Penyediaan informasi yang jelas.
- b. Kemudahan akses informasi.
- c. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
- d. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun telah melaksanakan tugas dengan baik dan memiliki komitmen pelayanan (KOMITMEN KAMI) yang bagus dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan. Namun masih terdapat kendala yang menghambat efektifitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dikarenakan ada segelintir masyarakat/pelaku usaha yang belum tahu terkait peraturan baru yang diterbitkan oleh pemerintah mengenai proses perizinan secara online melalui aplikasi *Online Single Submission (OSS)* dan Aplikasi Cerdas Perizinan Terpadu untuk Publik (SICANTIK) sehingga pengguna layanan masih bingung dalam mengurus perizinan baik itu usaha maupun izin praktik. Untuk mengatasi kendala informasi tersebut, Dinas Penanaman Modal Pelayanan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun mengambil tindakan yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya bagi pelaku usaha agar kedepannya menjadi tahu terkait peraturan baru ini dan tahu harus menggunakan media layanan yang mana ketika ingin mengurus perizinan.

Sedangkan yang dimaksud dengan akuntabilitas di dalam pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan (Dwiyanto, 2002). Akuntabilitas juga dapat diartikan sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dilingkungan instansi tersebut. Merupakan salah satu amanat yang berasal dari pemangku kepentingan agar tercapainya misi instansi secara terukur dengan sasaran serta target kinerja yang telah ditetapkan yang selanjutnya dituangkan kedalam laporan kinerja instansi pemerintah yang telah tersusun secara periodik. Pada dasarnya fungsi pemerintah secara umum yaitu fungsi pengaturan (*regulating*), pemberdayaan (*empowerment*), pembangunan (*development*) dan pelayanan (*service*). Sejak zaman orde lama hingga reformasi sistem penyelenggaraan pemerintah masih terdapat kasus Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) hal tersebut dapat berimbas pada citra birokrasi di depan masyarakat. Pemerintah yang menerapkan akuntabilitas untuk mempertanggungjawabkan aktivitasnya sangat diharapkan oleh masyarakat luas. Penyelenggaraan pelayanan di Indonesia pada nyatanya masih kurang efektif dan efisien dalam sistem pemerintahannya.

Permasalahan dalam akuntabilitas di Indonesia pada dasarnya adalah terkait kualitas dari penyelenggara pelayanan yaitu aparatur pemerintah yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi kepada pengguna layanan (masyarakat) untuk memperbaiki citra birokrasi yang kurang baik dimata masyarakat. Pelayanan barang atau jasa merupakan bentuk pelayanan publik yang harus dipertanggungjawabkan oleh aparatur pemerintah yang dilaksanakan berdasarkan

aturan perundang-undangan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memang seharusnya memegang prinsip akuntabilitas agar terciptanya pelayanan yang berkualitas.

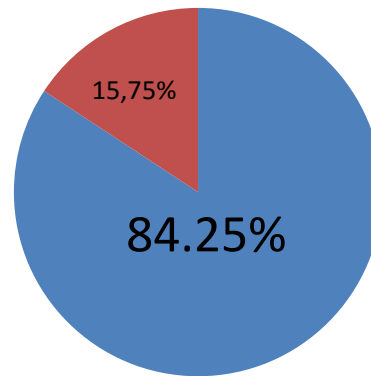
Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan harus dilakukan berdasarkan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Di dalam SOP terdapat instruksi pelaksanaan administrasi yang meliputi mekanisme pelaksanaan, waktu dan tempat pelaksanaan serta hasil-hasil yang ingin dicapai. Dengan demikian SOP merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan maupun pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (masyarakat).

Hal ini juga diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang juga memiliki standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan maupun pengguna layanan (masyarakat) agar terciptanya pelayanan yang berkualitas. Tanpa adanya SOP yang jelas maka proses penyelenggaraan pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik dan rentan terjadi kesalahan terhadap mekanisme pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi tidak efisien.

SOP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi masih terdapat kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan perizinan berbasis online, serta kurangnya sumber daya manusia pemerintahan yang memahami menguasai teknologi. Hal ini dibuktikan dengan angka indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun yang telah mencapai angka 84,25% untuk survei terakhir pada tahun 2021. Angka tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun sudah mencapai kategori baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan DPMPTSP Tahun 2021



KESIMPULAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun telah menerapkan sistem pelayanan *e-government*. Penerapan *e-government* tersebut bertujuan demi mewujudkan salah satu fungsi pemerintah yaitu fungsi pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perizinan berbasis online untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Dengan adanya inovasi oleh pemerintah serta membentuk kelembagaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang dilakukan secara terkoordinir bersama instansi teknis yang berkompeten di dalam proses penerbitan izin sehingga proses penyelenggaraan perizinan menjadi efektif, efisien dan berkualitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur atas limpahan rahmat dan kasih sayang Allah SWT. Karena berkat-Nya kami dapat menyelesaikan artikel ilmiah ini. Kami menyadari betul masih terdapat banyak kekurangan didalam artikel ini. Kami mengucapkan Terimakasih kepada Ibu Rizky Octa Putri Charin, S.Ip., M.A selaku dosen pembimbing lapangan yang telah membantu kami selama proses pembuatan hingga penerbitan artikel kami. Terimakasih kami ucapkan juga kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang telah memberikan kami kesempatan untuk Magang dan melakukan penelitian disana. Mohon maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan artikel ilmiah ini, kami sangat mengharapkan masukan, kritikan serta saran yang bersifat membangun kearah perbaikan, sehingga kami dapat terus berusaha memperbaikinya.



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal & Literatur Lainnya

- Mahendradi, Ardiyansah, 2022, '*Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Semarang*', *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 1, Hal. 197-211.
- Suleman, S & Fatah, R, 2021, '*Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate*', *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 1, Hal. 68-82.
- Dawud, J , Abubakar, R, Ramdani D, 2020, '*Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung)*', *Jurnak Pemikiran Administrasi Negara*, Vol. 12, No 2, Hal. 83-92
- Kase, J., 2010, '*Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan*', Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Nugraha, Joko Tri, 2018, '*E-government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*', *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Vol. 2 No.1 Hal. 32-42. Universitas Tidar.
- 'Robby, U, Tarwini W, 2019, '*Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Bekasi*', *Jurnal Ilmia Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol. 10, No 2, Hal. 51-57

Peraturan

- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

<https://www.dpmptsp.karimunkab.go.id/>