

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BIAK NUMFOR

Asmadianto¹, Irsat², Ismar Hi Garuan³, Sukriadi⁴

^{1,2,3,4}Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak, Indonesia.

Email: Asmadianto1990@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Biak Numfor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat indikator pendekatan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi sangat membantu masyarakat dalam melakukan urusan perizinan pada kantor DPMPTSP.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Perizinan.

PENDAHULUAN

Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, mempercepat penyelenggaraan administrasi publik, misalnya pelayanan publik berbasis teknologi. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik mengelola informasi elektronik dan non-elektronik, meliputi profil organisasi, profil pelaksana, standar pelayanan, notifikasi pelayanan, pengaduan. Pengelolaan. dan kinerja. ulasan sehingga pelayanan dapat diberikan dengan mudah, cepat dan

transparan. Pelayanan publik telah menjadi isu utama pembangunan di Indonesia saat ini, karena pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan akan selalu ada dalam kehidupan setiap orang dan dibicarakan. Seiring berjalannya waktu, pemanfaatan teknologi seharusnya dapat menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang ada, dengan bantuan teknologi informasi pelayanan publik dapat menjadi lebih cepat, transparan, sehingga pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis web/teknologi informasi harus dilaksanakan untuk mengurangi

risiko diskriminasi dalam pemberian pelayanan, ketidakpastian waktu atau biaya pelayanan.

Kelanjutan upaya peningkatan mutu pelayanan publik, diperkenalkan pelayanan terpadu dan pelayanan ekspres yang sangat dibutuhkan masyarakat agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang terjangkau, dan cepat (Mahdanisa & Nurlim, 2018). Keinginan setiap lembaga/organisasi pelayanan publik adalah menciptakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan umum berupa pelayanan yang cepat, akurat, jujur dan transparan (Turner et al., 2022). Seiring berkembangnya dunia teknologi informasi, banyak instansi pemerintah yang meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan teknologi ini pada instansi pemerintah. Mulai dari daerah kota hingga administrasi negara diintegrasikan ke dalam sistem administrasi elektronik yang salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas administrasi dan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan kelompok kepentingan

yang ada (Junaidi, 2015). *E-Government* sendiri menyediakan layanan publik yang dapat diakses selama 24 jam, kapanpun dan dimanapun pengguna berada, termasuk Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor (DPMPTSP).

Pada pertengahan Juli 2018, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator Perekonomian memperkenalkan sistem OSS sebagai sistem buatan pemerintah untuk memfasilitasi pengurusan izin usaha bagi para pedagang. Peraturan teknologi informasi didasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 24/2018 tentang pelayanan perizinan niaga yang terintegrasi secara elektronik (PP24/2018). Dengan berlakunya (PP 24/2018), hampir seluruh izin kegiatan di berbagai industri harus diproses dan diterbitkan melalui teknologi informasi. Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik atau teknologi informasi adalah pelayanan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha oleh menteri lembaga, kepala lembaga, gubernur, atau gubernur/walikota

melalui suatu sistem elektronik yang terintegrasi. OSS digunakan untuk memproses izin usaha badan usaha yang cirinya: badan hukum atau perseorangan, usaha mikro, kecil, menengah, atau besar, badan usaha/unit perseorangan baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum diberlakukannya teknologi informasi.

Dengan bantuan sistem teknologi informasi ini, kedepannya masyarakat diharapkan dapat mengurus perizinan berusaha dengan lebih praktis, cepat dan tanpa perlu keluar rumah atau kantor, karena sistem OSS sendiri merupakan program mandiri yang dapat diakses oleh masyarakat. setiap saat dan dimanapun (Irawan, 2015). Namun pada penerapan sistem teknologi informasi ini masih dirasa masih kurang efektif, karena sistem yang dikelola secara online pasti membutuhkan jaringan internet yang stabil dan bagus (Puji & Agusman, 2021).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

(Ibad & Lolita, 2020). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung (Suripatty & Edyanto, 2023). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dengan penggunaan jaringan internet dalam pelaksanaan pemerintahan dikenal dengan *electronic government* *Electronic government* atau *e-government* merupakan misi dari *good governance* atau penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian ini, bertempat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Biak Numfor bertempat di Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2010,6), Metode Kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang ingin dibahas.

Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data yaitu : Data Primer dan Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Prosedur Pelayanan,

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan

termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Terkait dengan prosedur layanan berbasis teknologi informasi apakah memudahkan pengguna layanan untuk mengakses dan memahami serta meningkatkan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Biak Numfor.

Adapun hasil wawancara kepada

bapak beliau mengatakan

bahwa:

“ Pelayanan perizinan berbasis teknologi yang saat ini di implementasikan sebagian besar masyarakat sangat antusias dalam mengurus perizinan namun tidak dapat dipungkiri bahwa ada juga sebagian masyarakat kecil belum bisa beradaptasi dengan hal penggunaan teknologi informasi yang telah kami

lakukan. Namun kami juga memberikan opsi untuk datang ke kantor dibantu pegawai dalam pengisian secara elektronik”.

Wawancara selanjutnya juga diutarakan oleh Bapak dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“ kami bekerja sesuai dengan SOP yang ada, khususnya mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan system pelayanan berbasis teknologi informasi sehingga masyarakat lebih maju dan memudahkan akses pelayanan”.

b. Waktu Penyelesaian,

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepastian waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Terkait dengan waktu penyelesaian berbasis teknologi informasi apakah memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan segala urusan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Biak Numfor.



Adapun hasil wawancara kepada bapak beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan kepengurusan dan penyelesaian perisinan kepada masyarakat yang menjadi kunci utama dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu tepat waktu, mengutamakan hal tersebut maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Biak Numfor sangatlah baik dan ini menjadi point utama dalam pelayanan kita”.

Hasil wawancara selanjutnya juga mengutarakan hal yang sama bahwa:

“ Dengan pemanfaatan teknologi informasi akan lebih memudahkan pengurusan perizinan bagi masyarakat selain biaya murah juga dengan waktu yang cepat karena semua sudah tersistem dalam aplikasi perizinan”.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memudahkan masyarakat untuk pengurusan perizinan selain biaya yang cukup ekonomis juga mempercepat pengurusan perizinan yang di inginkan masyarakat.

c. Penyediaan sarana dan Prasarana,

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika). Lingkungan kerja yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang memadai, bersih dan rapi. Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, parkir, toilet. Terkait dengan waktu penyediaan sarana dan Prasarana bagi pelayanan kepada masyarakat terkait memfasilitasi masyarakat lewat system atau pemanfaatan teknologi informasi, apakah memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan segala urusan dan membuat kenyamanan dalam pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Biak Numfor.

Adapun hasil wawancara kepada bapak beliau mengatakan bahwa:



“Penyediaan sarana Prasarana guna menunjang pelayanan kepada masyarakat dan dalam lingkungan kerja tertata dengan rapi dan bersih akan membuat masyarakat merasa nyaman dalam pelayanan yang kami berikan, namun terkadang yang menjadi kebiasaan masyarakat dalam hal membuang ludah pinang di sembarang tempat hal ini yang menjadi kendala yang didapatkan pada lingkungan halaman kantor”.

Menurut salah satu pengguna layanan tersebut juga berpendapat bahwa:

“ Dengan adanya pengurusan by system online sangat membantu kami dalam pengurusan perizinan sehingga kami sangat bersyukur dengan hadirnya system ini”.

d. Kompetensi Petugas.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Terkait dengan Kompetensi Petugas sesuai pengetahuan dan keahlian

ditetapkan dengan tepat sesuai dengan yang dibutuhkan agar pelayanan bagi masyarakat, bisa terlaksana dengan benar, apakah memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan segala urusan dan membuat kenyamanan dalam pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Biak Numfor.

Adapun hasil wawancara kepada

bapak beliau mengatakan

bahwa:

“Pembagian tugas sesuai dengan pengetahuan dan ilmu yang sudah dimiliki setiap pekerja pada Dinas (DPMPTSP), kita tempatkan mereka sesuai bidang ilmu yang sesuai bagian-bagian pada Dinas (DPMPTSP), agar setiap kepengurusan masyarakat pada Kantor bisa ditangani oleh bidang ilmu Masing-masing dan pelayanan akan berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.”

Kondisi diatas secara umum menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Biak Numfor sudah baik dan sangat membantu masyarakat. Namun tidak

sedikit juga masyarakat yang belum paham dalam penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan sehingga selain by system online pemerintah juga memfasilitasi masyarakat untuk dilakukan secara manual di kantor.

KESIMPULAN

Berdasarkan keempat indicator pendekatan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi sangat membantu masyarakat dalam melakukan urusan perizinan pada kantor DPMPTSP. Namun tidak dipungkiri bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi kendala yang dihadapi oleh sebagian masyarakat yang tidak paham penggunaannya. Sehingga pelayanan secara manual tetap masih dilakukan untuk membantu masyarakat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ibad, S., & Lolita, Y. W. (2020). Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten

Situbondo). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.6(No.2), 1-27.

Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200-209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>

Junaidi. (2015). Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Reformasi*, 5(1), 169-182.

Mahdanisa, D., & Nurlim. (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominformasi) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Gerbang Etam*, 12(25), 50-60.

Puji, P., & Agusman, Y. (2021). Model Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Kabupaten Kolaka. *Journal Publicuho*, 4(4), 1181-1191. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i4.22140>

Suripatty, P. I., & Edyanto. (2023). Institutionalizing local government

accountability: a case of Nabire, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(3), 440–453.

Turner, M., Kim, J., & Kwon, S. H. (2022). The Political Economy of E-Government

Innovation and Success in Korea. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 145.
<https://doi.org/10.3390/joitmc8030145>

5