

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan zaman pada saat ini banyak sekali perubahan yang terjadi terutama dalam bidang pemerintahan yaitu pelayanan publik. Perubahan ini merupakan suatu perwujudan yang baik dimana kita tau bahwa segala bentuk urusan pemerintah dari zaman dahulu memiliki jalan atau proses yang cukup panjang dalam pengurusan administratif. Dulu dalam proses pengurusannya dimulai dari sektor terbawah pemerintahan lalu naik ke daerah lalu ke pusat inilah yang sering menjadi kendala ataupun protes dari masyarakat terkait pelayanan pemerintahan di Indonesia namun mulai saat ini banyak sekali perubahan yang dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari bidang pelayanan itu sendiri.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada dasarnya memiliki dua kriteria yaitu pelayanan *substantif* dan *delivery service*. Dimana pelayanan *substantif* lebih mengarah pada sebuah persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebagai syarat mendapatkan sebuah pelayanan. Sedangkan *delivery service* yaitu sebuah penunjang pelayanan atau fasilitas selama mendapatkan pelayanan, hal ini lebih kepada kategori bentuk pelayanan yang diberikan misalnya, fasilitas pelayanan *online*, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, pelayanan yang efektif dan efisien. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut termasuk ke dalam kriteria *delivery service* yang dimaksudkan pada penyampaian *service* (Nitta, 2018).

Kemudian dengan adanya Otonomi daerah, sangat memberikan ruang kepada tiap daerah untuk mengembangkan manajemen pelayanan publik yang lebih responsif dan bertanggung jawab dengan lebih memperhatikan aspirasi masyarakatnya, karena kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator atau tolak ukur baik buruknya kinerja pemerintah daerah. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan sebagai upaya untuk

menjamin tersedianya layanan publik yang dibutuhkan serta memberikan perlindungan pada masyarakat terhadap oknum atau lembaga penyelenggara pelayanan publik yang menyalahgunakan wewenang.

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang baik sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan harus melakukan perkembangan dalam segi kuantitas dan kualitas pelayanan. Dengan laju pertumbuhan penduduk dan tingkat pengetahuan serta pendidikan yang semakin berkembang menjadi indikator dari tugas dan fungsi negara dalam memberikan pelayanan kepada warganya haruslah juga ikut berkembang untuk mengikuti kebutuhan zaman. Oleh karena itu perlu dibangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga-lembaga publik yang mengedepankan konsep *good governance* atau perwujudan tata kelola yang didasari pemikiran bahwa pemerintah adalah yang melayani dan menerima aspirasi rakyat tanpa terkecuali. Model-model pengembangan dan inovasi dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik perlu dirancang dan diimplementasikan dengan sedemikian rupa dalam rangka pelayanan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Dengan menghadapi era globalisasi dimana kemajuan teknologi membuat kehidupan masyarakat kini tidak bisa jauh dengan *gadget* menjadi tantangan dan peluang bagi aparatur pemerintah pusat maupun daerah, dalam hal memberikan pelayanan sebaik-baiknya yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing pemerintah dalam melakukan pemberian pelayanan barang dan jasa kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, masih ditemukan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dapat dilihat dari beberapa tahun kebelakang masih ditemukan banyak keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media baik elektronik ataupun media cetak tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra baik sebagai pelayan masyarakat.

Dan untuk hasil dari pelayanan juga ditemukan banyak hal dalam proses pengurusannya masih dirasakan sulit dan berbelit-belit dan banyak pula

ditemukan kasus pungli dalam prosesnya. Di samping itu, rata-rata organisasi publik di Indonesia belum dapat menjadi penyedia layanan yang berkualitas pada masyarakat, yang mana hal ini menyebabkan masyarakat sering merasa dikecewakan dan mengalami frustrasi jika berurusan dengan organisasi publik. Tetapi masyarakat tidak mempunyai alternatif lain untuk memperoleh jenis-jenis layanan publik lain sehingga mau tidak mau masyarakat harus tetap berurusan dengan organisasi publik itu untuk mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan.

Dalam proses perwujudan konsep *good governance* di tingkat daerah maka terciptalah Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 88 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Di Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dengan tujuan untuk pemangkasan kewenangan dalam hal perizinan. Berdasarkan hasil evaluasi dan inventarisasi jenis-jenis layanan perizinan, masih terdapat beberapa jenis perizinan yang masih diproses pada Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Ponorogo dan belum dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dan hal ini membuat dalam proses pembuatan izin menjadi berbelit-belit, kurangnya transparansi, tidak bertanggung jawab, dan kurang responsif dalam pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan salah satu dari *output* kebijakan, yang dampaknya diharapkan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dampak yang dimaksud adalah terpenuhinya kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara memuaskan. Kabupaten Ponorogo salah satu kabupaten yang juga tidak mau ketinggalan untuk melakukan pembenahan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publiknya, salah satunya adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP Kabupaten Ponorogo pada tanggal 17 Februari 2017 me-*launching* layanan terbaru sistem pengurusan perizinan secara *online*. Perizinan secara *online* ini dapat diakses 24 jam. Pengaruh perkembangan teknologi informasi membuat lembaga layanan publik untuk memberikan atau menawarkan pelayanan publik yang lebih mudah dan efisien. Dengan menggunakan

teknologi di genggaman tangan seseorang bisa melakukan banyak hal seperti mendapatkan berbagai macam informasi, melakukan transaksi pembayaran secara online, mengajukan lamaran pekerjaan dan lain sebagainya (Bilyastuti, 2019).

Perbaikan pelayanan publik secara mutlak harus dilakukan, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali dan dapat diperbaiki. Pelayanan yang diberikan dengan baik, dapat menciptakan suatu keseimbangan dalam mewujudkan tujuan bersama. Berbagai pelayanan publik seperti dalam bidang perizinan, kesehatan, pendidikan, jasa dsb terus dikembangkan untuk perbaikan dengan menggunakan inovasi-inovasi terbaru. Inovasi yang dibutuhkan oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan dalam pemberian pelayanan yaitu sebuah inovasi yang diterapkan di dalam pelayanan publik, yang mana sebuah inovasi yang diterapkan di dalam pelayanan harus bersifat *modern* yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Electronic government (E-government) adalah bentuk pelayanan publik yang diberikan langsung kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, berbasis teknologi, komputer, dan internet. Dengan menerapkan *e-government* sebagai bentuk pelayanan publik juga ikut melaksanakan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. *E-government* memiliki peran yang signifikan jika diterapkan dengan baik untuk meningkatkan sebuah pelayanan publik. Kebijakan dan strategi dalam pengembangan *e-government* menuju pengembangan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik. *E-government* atau biasa dikenal e-gov, pemerintah digital, *online* pemerintah atau pemerintah transformasi.

Melalui *e-government*, pemerintah diarahkan agar dapat mengoptimalkan Teknologi Informasi (TI) yang semakin berkembang sehingga dapat memudahkan untuk saling terhubung informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi diiringi dengan semakin meluasnya penggunaan internet sebagai

akses ke dunia maya dan kecanggihan teknologi guna menerapkan kemudahan dalam segala hal. Salah satu bukti nyata bahwa pemerintah daerah telah menerapkan *e-government* dalam pelayanan perizinan dengan diterbitkannya Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 88 Tahun 2019 yang didalamnya dijelaskan sebagai perwujudan pengembangan *e-government* dan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *online single submission* (OSS) yang resmi diluncurkan oleh pemerintah di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian pada hari Senin, 9 Juli 2018. *Online Single Submission* dibuat untuk mempermudah perizinan bagi dunia usaha dan membuka peluang kemudahan dibagian investasi.

Dengan adanya layanan sistem *online*, maka pertemuan tatap muka antara pemohon izin dan yang dimohon akan berkurang, dengan harapan kemungkinan terjadinya pungli akan berkurang. Pelayanan perizinan dengan sistem *online* ini juga bertujuan untuk memudahkan pelayanan, serta adanya keterbukaan dalam pelayanan. Sehingga bisa dikatakan bahwa tujuan pelayanan berbasis *online* tersebut telah memenuhi salah satu prinsip dalam pelayanan publik seperti yang dikemukakan Surjadi (2009), yaitu prinsip keterbukaan maksudnya adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Selain itu penggunaan teknologi internet dalam penyediaan pelayanan perizinan diharapkan bisa mempercepat kegiatan transaksi dengan warga masyarakat, pertukaran informasi lebih cepat (Surjadi, 2009).

Lalu untuk tindak lanjut dari implementasi kebijakan *e-government* dalam pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo selain OSS juga dengan dibuatnya pelayanan perizinan *online* melalui SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) dan bidang penanaman modal dengan website *Ponorogo Investment Service Center* (PISC). OSS, SIJITU dan PISC merupakan tindak lanjut dari program *e-government* yang mana, *e-government* merupakan bentuk implementasi dari pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, digunakan Kabupaten Ponorogo sebagai bentuk inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses administratif. Melalui

website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, masyarakat Kabupaten Ponorogo dapat mengajukan atau mendaftarkan perizinannya secara *online*.

Inovasi ini merupakan bentuk layanan secara *online* di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah suatu terobosan dalam bidang pelayanan publik yang baik merupakan sebuah ide kreatif yang asli atau hasil modifikasi yang dapat masyarakat rasakan manfaatnya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Eva Alvian Nitta (2018), menyatakan bahwa pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) merupakan sebuah bentuk inovasi berbasis *e-government* dengan memberikan pelayanan dalam kepengurusan perizinan secara *online*. Perbedaan yang signifikan dari sistem pelayanan yang sebelumnya terletak pada mekanisme pelayanan dan dari segi kendala dengan terwujudnya perizinan *online* ini adalah kurangnya sumber daya aparatur, kurangnya sosialisasi, dan mayoritas masyarakat belum paham teknologi. Sedangkan menurut penelitian terdahulu oleh Mai Puspadya Bilyastuti (2019) menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis *online* dengan SIJITU belum berjalan secara maksimal terlihat dari belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis *online* tersebut, karena adanya beberapa hambatan, antara lain ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan *online*, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *online* tersebut, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit), serta terbatasnya SDM DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya.

Adapun jenis pelayanan yang terdapat pada SIJITU saat ini sangatlah berbeda dengan jenis pelayanan yang ditawarkan 4 tahun lalu dimana di Tahun 2018 atau lebih tepatnya satu tahun perjalanannya, SIJITU hanya mengurus perizinan diantaranya adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Izin Reklame akan tetapi untuk IMB dan Reklame belum dapat berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan SIJITU pada tahun 2018 masih dapat digolongkan sebagai program baru dan masih dalam tahap pengembangan lebih lanjut. Untuk perkembangan SIJITU di tahun 2022 ini telah dilakukan pengembangan jenis pelayanan yang dapat diproses melalui aplikasi SIJITU Kabupaten Ponorogo. Yang semula SIUP dan TDP dapat diproses melalui SIJITU kini di tahun 2022 izin SIUP dan TDP dialihkan prosesnya melalui aplikasi *online single submission* (OSS).

Izin yang dapat diproses melalui SIJITU dibagi menjadi 3 Bagian yang mana bagian pertama terdapat Perizinan Berusaha Non OSS yang didalamnya berisi Izin IMB, Izin reklame, Izin RPH, Pendaftaran Usaha (peternakan, perkebunan, tanaman pangan, budidaya hortikultura), IPPT, dan pengeluaran sertifikat produksi. Sedangkan di bagian kedua, Perizinan Non Berusaha yang dapat diproses melalui SIJITU diantaranya Izin Tukang Gigi dan Izin Praktik. Lalu untuk bagian ketiga di SIJITU terdapat Non Perizinan yang memproses informasi terkait kesesuaian tata ruang. SIJITU merupakan bentuk inovasi yang dijadikan sebuah program dari *e-government* Pemerintah Kabupaten Ponorogo, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana dengan adanya program ini diharapkan mampu menciptakan pemerintahan yang bersih dan mampu melayani masyarakat Kabupaten Ponorogo.

Munculnya program SIJITU ini merupakan tindak lanjut dari MoU (*Memorandum of Understanding*) antara Bupati Ponorogo dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam memberantas atau mengurangi KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) yang merajalela di Indonesia khususnya di wilayah Ponorogo. Kemudian dilaksanakan kunjungan study hasil dan bimbingan teknis oleh personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo ini telah dijadikan percontohan untuk skala nasional oleh KPK untuk perizinan secara online. Dengan adanya SIJITU, selain meminimalisir KKN, juga sangat berpengaruh pada proses atau alur administrasi yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menjadi lebih cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Selain itu untuk setiap masyarakat Kabupaten Ponorogo yang membutuhkan surat perizinan dapat mengurus dengan mudah dan cepat hanya dengan menggunakan teknologi internet yang saat ini

Semua prosedur perizinan dilakukan secara *online* sehingga pemohon dapat mengisi aplikasi form permohonan dari rumah, mal, cafe bahkan di tempat lain tanpa harus datang untuk mengurus perizinan yang harus berbelit dengan prosedur rumit dan memakan waktu yang lama. Perbedaan yang signifikan dari program SIJITU dengan sistem pelayanan sebelumnya terletak pada mekanisme pemberian pelayanan, dimana sebelum hadirnya pelayanan *online* semua bentuk pengurusan perizinan hanya bisa dilakukan secara manual. Dan kini beberapa izin yang diajukan pemohon dapat diseleksi secara bersama tanpa harus menunggu antrian. Dengan adanya sistem dan prosedur seperti ini sangat melekat dengan kata efektif dan efisien bagi pihak pemberi pelayanan publik yaitu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon perizinan.

Mengapa inovasi dalam perizinan ini sangat perlu dilakukan, karena menurut penulis sektor ini merupakan sektor yang terpenting dalam perkembangan suatu daerah khususnya Kabupaten melalui sektor perizinan suatu daerah bisa mengembangkan seluruh potensi dari daerah itu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian. Ini bisa terjadi dari bentuk perizinan itu sendiri yaitu perizinan Berusaha dan Non Berusaha, perizinan berusaha merupakan suatu bentuk izin usaha yang diberikan pemerintah kepada pelaku usaha dan izin Non berusaha merupakan izin dari lembaga pemerintahan untuk menanamkan modal kepada para investor. Inilah

yang nantinya akan membuat seluruh masyarakat bergerak dalam berusaha atau melakukan usaha untuk memperbaiki kondisi hidup mereka dan dari pemerintahan sendiri memiliki keuntungan yang sangat banyak salah satunya adalah pendapatan daerah yang meningkat, kesejahteraan masyarakat yang baik, dan masih banyak lainnya.

Sejalan dengan konsep percepatan dan kemudahan layanan serta melakukan sinergitas dan integrasi sistem penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP Kabupaten Ponorogo melakukan sebuah inovasi di bidang pelayanan perizinan dan percepatan penanaman modal yaitu terciptanya OSS, SIJITU dan PISC. Seluruh pelayanan yang diproses melalui sistem tersebut tidak dipungut biaya (gratis), kecuali yang bertribusi seperti IMB dan Izin Reklame. Selain aplikasi OSS dan SIJITU, DPMPTSP juga melakukan penaksimalan dalam pengembangan di bidang penanaman modal dengan meluncurkan website *Ponorogo Investment Service Center* (PISC) website ini berisi terkait informasi-informasi mengenai potensi-potensi yang ada di Ponorogo. Ini bertujuan untuk menarik para investor agar dapat berinvestasi di Ponorogo guna mendukung kemajuan pembangunan di wilayah Ponorogo. Dalam website DPMPTSP tersedia fitur untuk melihat peluang-peluang pemanfaatan sumber daya yang ada di Kabupaten Ponorogo agar investor dapat berinvestasi secara maksimal.

Terdapat masalah yang sering terjadi dalam bidang perizinan ini yakni adalah persepsi dari masyarakat sendiri terkait pengurusan perizinan inilah hal yang utama yang perlu diperhatikan pemerintah dengan sangat khusus. Persepsi bahwa perizinan merupakan hal yang sulit, yang berbelit-belit dan mahal. Persepsi ini sudah sangat tertanam dalam benak masyarakat sehingga masyarakat sangat malas atau sungkan untuk berurusan dengan perizinan. Ini juga tidak lain disebabkan karena pola birokrasi di negara kita, pada zaman dulu dalam pemrosesan haruslah melalui tahap yang panjang. Perlu adanya lebih dari satu lembaga dan organisasi pemerintahan yang ikut turun tangan dalam proses pembuatan perizinan. Saya harap dengan adanya PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 ini tentang pendelegasian kewenangan terkait perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu ini dapat

memangkas seluruh Proses perizinan yang dulu berbelit-belit menjadi lebih ringkas dan efisien.

Penulis juga melihat masih banyaknya dari masyarakat Ponorogo sendiri yang tidak mendaftarkan usahanya ke pemerintahan ini secara tidak langsung akan menghambat berkembangnya usaha tersebut menuju usaha yang lebih besar karena legalitas dari suatu usaha itu tidak ada atau belum terdaftar ini menurut saya menjadi hal yang fatal. Mengapa demikian, karena ini merupakan bentuk tindakan yang menyia-nyiakan waktu dan tenaga yang dikeluarkan masyarakat karena hanya bisa berjalan *stack-nan* atau sulit untuk berkembang. Kita tau di negara-negara maju mereka menjadi lebih maju karena setiap usaha dalam negara mereka tertata atau pun tercatat dengan rapi, sekarang banyak usaha yang berkembang ini yang nantinya akan membuat negara tersebut maju dengan banyaknya pendapatan daerah dari negara tersebut melalui usaha yang telah berkembang, membuat tingkat perekonomian di negara tersebut menjadi lebih baik.

Pelayanan perizinan ini menurut saya juga merupakan pintu utama menuju negara maju karena pelayanan perizinan ini juga tidak lepas dari investor atau penanaman modal. Yang sering menjadi masalah dari warga Indonesia ialah modal dimana banyak sekali sumber daya alam maupun sumber daya manusia yang ada di Indonesia. Namun mereka sering mengeluh terkait modal yang tidak ada ataupun minim. Dalam bidang perizinan ini mengatur terkait hal-hal yang berkaitan dengan izin investasi dan izin penanaman modal maka dari itu, hal ini merupakan gerbang utama untuk memajukan suatu daerah dan negara untuk maju dan tidak terkendala oleh permasalahan modal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Banyak sekali investor-investor dari luar negeri yang tertarik pada Indonesia dari segi sumber daya alam yang indah, tanahnya yang subur dan rempah-rempahnya yang melimpah. Namun mereka terhalang oleh proses perizinan yang sangat sulit di negara kita ini maka dari itu proses perizinan sangat perlu untuk diperhatikan, tidak jarang dari mereka para investor-investor asing yang menggunakan cara *ilegal* untuk berinvestasi di Indonesia ini menjadi hal yang sangat buruk bagi negara kita sendiri. Salah satu

bentuknya adalah dalam segi pembelian tanah untuk lahan bisnis mereka sering kali menggunakan jasa dari masyarakat yang ada di daerah tersebut dan sering dari masyarakat yang diambil adalah masyarakat yang miskin dan kurang akan pendidikan sehingga demi mendapatkan uang mereka mau bekerjasama dengan investor asing ini dijalankan seperti boneka mereka untuk mengelabui hukum yang ada. Inilah bentuk kerugian yang cukup fatal dimana seluruh kegiatan investor tidak masuk dalam pemerintahan.

Maka dari itu harapan penulis dalam penulisan ini adalah memberikan wawasan kepada masyarakat bahwa pemerintahan mulai sekarang sudah mulai memperhatikan terkait bidang perizinan dan melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan kualitas perizinan menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Masyarakat diharapkan bisa turut andil mengawal dan membantu pemerintahan untuk giat dalam menjalankan program-program dan inovasi yang telah disahkan dalam undang-undang agar tidak hanya menjadi wacana semata. Berdasarkan pemaparan dilatar belakang maka penulis mengambil tema judul yaitu: **“IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI (PERBUP) NOMOR 88 TAHUN 2019 TENTANG PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PONOROGO.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat ditarik pokok masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 88 Tahun 2019 tentang pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo?
2. Apa kendala dalam pengimplementasian Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 88 Tahun 2019 tentang pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo?

3. Apa upaya untuk mengatasi kendala dalam pengimplementasian Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 88 Tahun 2019 tentang pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang penulis paparkan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi dari Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 88 Tahun 2019 tentang pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pengimplementasian Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 88 Tahun 2019 tentang pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
3. Untuk mengetahui upaya untuk mengatasi kendala dalam pengimplementasian Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 88 Tahun 2019 tentang pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo..

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini nanti diharapkan dapat memberi manfaat untuk seluruh elemen guna perkembangan keilmuan yakni:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis penelitian ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca, sekaligus Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya bagi jurusan ilmu pemerintahan dan paling penting diri sendiri untuk dapat mengetahui bentuk Implementasi kebijakan pengembangan *e-govenment* yang

dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi pemerintah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap program-program pelayanan yang dilakukan di Kabupaten Ponorogo, khususnya yang ada di pemerintahan dengan mengetahui kekurangan, kelebihan, dan usulan inovasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini sebagai masukan dan rekomendasi bagi program dan kebijakan pelayanan di Ponorogo terutama pada sektor pelayanan perizinan di masa depan nantinya.

2) Bagi masyarakat

Pengetahuan masyarakat dalam bidang pelayanan publik karena pentingnya peran masyarakat dalam pembangunan suatu negara dimana masyarakat menjadi sumber dari kemajuan suatu negara itu sendiri. Maka dari itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengubah cara pandang masyarakat bahwa pelayanan publik di Indonesia tidak selalu mengalami proses yang berbelit-belit, namun dalam inovasi yang dilakukan pemerintah bukan hanya tanggung jawab pemerintah akan tetapi masyarakat juga perlu andil sebagai penentu keberhasilan dalam penyelenggaraan inovasi itu sendiri.

3) Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini, mampu menambah wawasan keilmuan dan kreativitas dalam menyusun suatu karya ilmiah, sekaligus untuk mengetahui kondisi perkembangan pelayanan publik khususnya di bidang perizinan di Indonesia secara langsung.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah memberikan penjelasan yang singkat mengenai konsep yang akan digunakan sebagai dasar penentu sudut pandang dalam penelitian oleh karenanya penulis perlu mendefinisikan beberapa konsep yang berkaitan dalam penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi menurut teori Jones adalah proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya, sedangkan menurut Van Horn dan Van Meter adalah tindakan yang dilakukan pemerintah. Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Tujuan kebijakan adalah melakukan intervensi, sedangkan implementasi adalah tindakan intervensi itu sendiri (Mariyam, 2018).

Implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multi organisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan sangat ditentukan oleh strategi kebijakan yang tepat yang mampu mengakomodasi berbagai pandangan dan kepentingan yang berbeda dalam masyarakat.

2. Peraturan Bupati (PERBUP)

Peraturan Bupati (PERBUP) merupakan peraturan perundang-undangan yang bersifat mengatur yang ditetapkan untuk mengatur dan menjalankan sistem pemerintahan daerah, Dalam prakteknya seringkali kepala daerah menetapkan peraturan kepala daerah (Peraturan Bupati/walikota) sebagai suatu instrumen yang menjamin tetap tercapainya tujuan suatu peraturan daerah. Peraturan kepala daerah sesungguhnya tidak dikenal dalam jenis dan hierarkhi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, namun eksistensi peraturan kepala daerah banyak dikenal sebagai bentuk kebijakan kepala daerah untuk melaksanakan suatu peraturan daerah. Tidak dikenalnya peraturan kepala daerah dalam hierarkhi peraturan perundang-undangan sesungguhnya merupakan suatu pernyataan tegas Undang-Undang Nomor 12 tahun 2011 mengenai urgensi dari peraturan kepala daerah tersebut. Di

sisi lain tidak dikenalnya peraturan kepala daerah dalam hierarkhi peraturan perundang-undangan sesungguhnya juga merupakan penegasan adanya sifat implementatif dari suatu peraturan daerah, sehingga manakala suatu perda lahir dapat langsung diimplementasikan tanpa adanya suatu masalah/kendala (Suparwi, 2019).

Peraturan Bupati yang dibahas disini adalah PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 yang berisi terkait pendelegasian wewenang kepada kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dengan proses perizinan yang berbasis digital yang terintegrasi secara elektronik atau *online single submission* yang disebut OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur atau bupati/walikota kepala pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi dalam pasal 1 dan diperjelas dalam pasal 7 yang menyebutkan :

- 1) Bupati mendelegasikan kewenangan perizinan dan non perizinan kepada kepala DPMPTSP dalam rangka pelayanan :
 - a) Perizinan berusaha dengan sistem OSS
 - b) Penandatanganan perizinan non berusaha dan perizinan lain yang menjadi komitmen izin operasional/komersil
 - c) Penandatanganan non perizinan
- 2) Kepala DPMPTSP bertanggungjawab atas pendelegasian kewenangan perizinan dan non perizinan

3. DPMPTSP

DPMPTSP kependekan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dan fungsinya untuk Perumusan kebijakan bidang perencanaan dan pengembangan, promosi penanaman modal, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal, pengaduan

dan peningkatan layanan, dan pengelolaan data dan informasi (JATENG, 2019);

- a) Pengoordinasian kebijakan bidang perencanaan dan pengembangan, promosi penanaman modal, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal, pengaduan dan peningkatan layanan, dan pengelolaan data dan informasi;
- b) Pelaksanaan kebijakan bidang perencanaan dan pengembangan, promosi penanaman modal, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal, pengaduan dan peningkatan layanan, dan pengelolaan data dan informasi;
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang perencanaan dan pengembangan, promosi penanaman modal, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal, pengaduan dan peningkatan layanan, dan pengelolaan data dan informasi;
- d) Pelaksanaan dan pembinaan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas;
- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur, sesuai tugas dan fungsinya.

4. E-Government

Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya, teknologi yang paling cocok untuk diterapkan disini adalah teknologi informasi (*E-Government*). *Electronic Government (E-Government)* sendiri adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* salah satunya didasarkan atas kebutuhan pemerintah yang transparan dan tuntutan akan perubahan 71 jaman yang semakin maju. Salah satunya sebagai jalan keluar untuk peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Savinatunazah, 2018).

Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan *E-government*. *E-Government* merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Aprianty, 2016).

F. Landasan Teori

Menurut Jonathan H. Turner (1986) dalam bukunya *Social Theory Today*, teori adalah proses mengembangkan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi. Sedangkan menurut Little John dan Karen Foss adalah sebuah sistem konsep yang abstrak dan hubungan-hubungan konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah fenomena.

1. Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realisasinya dengan hasil kegiatan pemerintah. Hal ini sesuai dengan pandangan Van Meter dan Horn (Grindle M. S., 1980) bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*Policy Stakeholders*).

Implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang

sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan. Tahap ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil menghasilkan *output* dan *outcomes* seperti direncanakan. Untuk dapat mewujudkan *output* dan *outcomes* yang ditetapkan, maka kebijakan publik perlu untuk diimplementasikan tanpa diimplementasikan maka kebijakan tersebut hanya akan menjadi catatan-catatan elit sebagaimana dipertegas oleh Udoji yang mengatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan (Leo Agustino, 2006).

Konsep implementasi kebijakan merupakan suatu konsep yang memiliki berbagai perspektif yang berbeda-beda sehingga cukup sulit untuk merumuskan batasannya secara definitif. Dalam kamus Webster Wahab, (2005) pengertian implementasi dirumuskan secara pendek, dimana "*to implementation*" (mengimplementasikan) berarti "*to provide means for carrying out* (menyediakan untuk melakukan sesuatu); *to give practical effect to*" (menimbulkan dampak/ akibat terhadap sesuatu). Beranjak dari rumusan implementasi tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa "*to implementation*" (mengimplementasikan) berkaitan dengan suatu aktivitas yang terlaksana melalui penyediaan sarana (misalnya: undang-undang, peraturan pemerintah, pedoman pelaksanaan, sumber daya dan lain-lain) sehingga dari aktivitas tersebut akan menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu.

Menurut Anderson dalam (Islamy, 1996) kebijakan didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Carl Friedrich dalam (Abdulwahab, 2008) mendefinisikan kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-

hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap implementasi usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian atau definisi yang dikemukakan kedua ahli tersebut jelas bahwa kebijakan itu bermakna sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh seorang atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Kebijakan publik merupakan bentuk keputusan dari Pemerintah guna memecahkan segala permasalahan publik. Pengambilan keputusan kebijakan biasanya melibatkan peraturan perundang-undangan, undang-undang, peraturan presiden, dan peraturan daerah. Dalam proses merumuskan suatu kebijakan, maka pemerintah harus melalui beberapa tahapan yang panjang, atau tahapan tersebut biasa dikenal dengan siklus kebijakan (*policy cycle*). Salah satu tahapan yang harus dilalui yaitu implementasi kebijakan (Muhammad Shindid Muhaimin, 2022).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004. Kedua, kebijakan publik yang bersifat mесо atau menengah, seperti peraturan menteri, peraturan gubernur, peraturan bupati, dan peraturan walikota. Ketiga, kebijakan publik yang bersifat mikro, yaitu kebijakan yang mengatur implementasi atau pelaksanaan kebijakan di atasnya. Peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan walikota merupakan wujud dari kebijakan mikro.

Ketika istilah kebijakan dan publik digabung menjadi satu, yaitu kebijakan publik, memiliki makna yang lebih luas daripada ketika diartikan secara sendiri-sendiri. Kebijakan publik merupakan salah satu komponen negara yang tidak boleh diabaikan. Negara tanpa komponen kebijakan publik dipandang gagal, karena kehidupan bersama hanya diatur oleh seseorang atau sekelompok orang saja, yang bekerja seperti tiran, dengan tujuan untuk memuaskan kepentingan diri atau kelompok saja (Nugroho, 2009).

Ada beberapa Pendekatan-pendekatan Implementasi Kebijakan diantaranya adalah :

1. Pendekatan Struktural Melalui pendekatan ini secara umum dapat dikenali bahwa struktur yang bersifat “organis” nampak relevan untuk implementasi kebijakan. Ini sangat dimungkinkan sebab implementasi kebijakan senantiasa berubah, terlebih ketika arus implementasi itu liar bukan linear.
2. Pendekatan Prosedural dan Manajerial Pendekatan prosedural struktural dianggap relevan untuk proses implementasi kebijakan publik, namun tidak sepenting upaya untuk mengembangkan proses dan prosedur yang tepat, termasuk dalam hal ini adalah proses dan prosedur tata kelola serta berbagai teknik dan metode yang ada. Prosedur dimaksud diantaranya terkait dengan proses penjadwalan (*Scheduling*) perencanaan (*planning*) dan pengawasan (*controlling*) kebijakan publik.
3. Pendekatan Perilaku Analisis keperilakuan (*behavioral analysis*) pada berbagai masalah manajemen yang paling terkenal adalah apa yang seringkali disebut para penganut aliran organisasi sebagai “*organizational development*” atau pengembangan organisasi.
4. Pendekatan Politik Istilah pada pendekatan ini mengacu pada pola-pola kekuasaan dan pengaruh diantara dan yang terjadi dalam organisasi birokrasi. Asumsi dasarnya tidak lepas dari proses kekuasaan yang terjadi dalam keseluruhan proses kebijakan publik (Wahab, 2008).

Tujuan kebijakan publik yang dibuat pemerintah tidak lain adalah untuk mengatur kehidupan bersama agar masyarakat menjadi lebih tertib, lebih nyaman hidupnya, dan dapat menikmati kesejahteraan secara maksimal. Agar tujuan tersebut tercapai, maka pemerintah dapat meminta masukan dari masyarakat dan kalangan bisnis untuk membuat naskah akademik mengenai rancangan kebijakan tertentu, agar kebijakan tersebut tepat sasaran dan menghasilkan manfaat (*benefit*) yang sebesar-besarnya kepada masyarakat.

Pada tahap ini, beberapa unit pelaksana (birokrasi pemerintah) melaksanakan kebijakan dengan mengerahkan sumber daya dan sumber

daya lainnya (teknis dan manajerial). Implementasi melibatkan berbagai kegiatan yang ditujukan untuk mencapai suatu rencana, dan dalam peran ini, eksekutif mengelola cara di mana kebijakan yang dipilih diatur, ditafsirkan, dan diimplementasikan. Dengan demikian, melalui organisasi, para eksekutif dapat secara efektif dan efisien mengelola sumber daya, unit dan teknologi yang dapat mendukung pelaksanaan proyek. Fase ini memegang peranan penting dalam pembuatan kebijakan karena memiliki fungsi menjalin hubungan antara pemerintah dan warga negara, memungkinkan tercapainya tujuan dan sarana kebijakan publik sebagai hasil akhir dari kegiatan pemerintah sehingga berdampak pada masyarakat.

Menurut (Grindle M. S., 1980) Isi kebijakan mencakup beberapa hal, antara lain :

- 1) Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi. Suatu kebijakan sulit untuk diimplementasikan apabila memiliki kepentingan yang berbeda antara implementor kebijakan dengan masyarakat yang menjadi sasaran dari kebijakan.
- 2) Tipe manfaat yang diperoleh kebijakan yang dapat menghadirkan kebermanfaatannya secara nyata, akan lebih mudah untuk diimplementasikan daripada kebijakan yang tidak memiliki/kurang manfaat bagi masyarakat.
- 3) Derajat perubahan yang diinginkan kehadiran suatu kebijakan diharapkan memiliki target atau dampak perubahan yang diinginkan. Sehingga perubahan-perubahan yang hendak atau ingin dicapai diharuskan memiliki skala jelas agar tujuan kebijakan dapat terlaksana dengan baik.
- 4) Letak pengambilan keputusan implementor kebijakan memiliki posisi penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Kedudukannya akan mempengaruhi keputusan dari keberjalanan suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.
- 5) Pelaksana program, dalam pelaksanaan suatu kebijakan harus didukung oleh orang-orang yang memiliki tanggung jawab terhadap

keberhasilan kebijakan yang diimplementasikan. Dengan adanya pelaksana kebijakan yang berkompeten dan memiliki kapabilitas tinggi akan berpengaruh terhadap kebijakan yang sedang ditanganinya.

- 6) Sumber daya yang digunakan kebijakan akan terjamin keberjalanannya apabila dalam pelaksanaannya didukung dengan keadaan sumber daya yang memadai. Sumber daya tersebut meliputi program, bentuk, fasilitas, SDM, dan beberapa sumber daya yang dapat menentukan dari keberjalanan suatu kebijakan.

Secara umum, kebijakan publik selalu menunjukkan karakteristik atau ciri tertentu dari berbagai kegiatan pemerintah. Anderson dalam (Abidin, 2006) mengemukakan lima ciri umum dari kebijakan publik. :

1. *Public policy is purposive, goal-oriented behavior rather than random or chance behavior.* Setiap kebijakan memiliki tujuan. Pembuatan kebijakan tidak boleh sekadar asal atau karena kebetulan ada kesempatan untuk membuatnya. Bila tidak ada tujuan yang ingin dikejar, tidak perlu dibuat kebijakan.
2. *Public policy consists of courses of action, rather than separate, discrete decision or actions, performed by government officials.* Suatu kebijakan tidak berdiri sendiri, terpisah dari kebijakan yang lain. Kebijakan juga berkaitan dengan berbagai kebijakan yang bersentuhan dengan persoalan masyarakat, berorientasi pada pelaksanaan, interpretasi dan penegakan hukum.
3. *Policy is what government do, not what they say will do or what they intend to do.* Kebijakan merupakan apa yang dilakukan oleh pemerintah, bukan apa yang dikatakan akan dilakukan atau apa yang mereka ingin lakukan.
4. *Public policy may be either negative or positive.* Kebijakan dapat berwujud negatif atau bersifat pelarangan atau berupa pengarahan untuk melaksanakannya.

5. *Public policy is based on law and is authoritative.* Kebijakan didasarkan pada hukum, karena itu memiliki kewenangan untuk memaksa masyarakat mematuinya. Suatu kebijakan dibuat secara sengaja dan ada tujuan yang hendak diwujudkan. Kebijakan memiliki unsur-unsur yang dengannya dapat dimengerti mengapa kebijakan tersebut perlu ada.

2. Teori *E-Government* (*Electronic government*)

Kebijakan tentang penataan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- (1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- (2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur. Dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Poin tersebut diantaranya (Aprianty, 2016):

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, yaitu: (Indrajit, 2002) :

1. *Government to Citizens* (G-to-C) Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). G-to-C merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.
2. *Government to Business* (G-to-B) Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.
3. *Government to Government* (G-to-G) Kebutuhan untuk berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan,

proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. *Government to Employees (G-to-E)*. Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Menurut Nugroho (2007) tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia, dibagi menjadi empat :

1. *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.
3. *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *e-government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana.

2. *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3. *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan gambaran penelitian yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan untuk mendapatkan hasil atau output pada penelitian ini. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan publik selalu menunjukkan karakteristik atau ciri tertentu dari berbagai kegiatan pemerintah sebagai berikut:
 - a) *Public policy is purposive, goal-oriented behavior rather than random or chance behavior.* Setiap kebijakan memiliki tujuan.
 - b) *Public policy consists of courses of action, rather than separate, discrete decision or actions, performed by government officials.* Suatu kebijakan tidak berdiri sendiri, terpisah dari kebijakan yang lain.
 - c) *Policy is what government do, not what they say will do or what they intend to do.* Kebijakan merupakan apa yang dilakukan oleh pemerintah, bukan apa yang dikatakan akan dilakukan atau apa yang mereka ingin lakukan.
 - d) *Public policy may be either negative or positive.* Kebijakan dapat berwujud negatif atau bersifat pelarangan atau berupa pengarahan untuk melaksanakannya.
 - e) *Public policy is based on law and is authoritative.* Kebijakan didasarkan pada hukum, karena itu memiliki kewenangan untuk memaksa masyarakat mematuhi.
2. Penerapan *E-government* sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di bidang perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo, yaitu:
 - a) *support*, berkaitan dengan *political will* dari pelaksana kebijakan.
 - b) *Capacity*, berkaitan dengan sumber daya yang tersedia.
 - c) *Value*, berkaitan dengan seberapa besar manfaat kebijakan *e-government* dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

H. Metodologi Penelitian

Metode penulisan atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah. Jadi metode penulisan adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan (Suryana, 2010). Cara ini digunakan penulis untuk mengumpulkan semua informasi dan data yang akan

diteliti. Kegiatan ini merupakan suatu langkah yang akan memberikan gambaran penulisan yang terdiri sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong penelitian ini mendefinisikan penulisan kualitatif sebagai penulisan yang memahami fenomena sebagai subjek penelitian, dengan cara menggambarkan tindakan, motivasi, persepsi dan lain-lain lalu mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata secara ilmiah dan memanfaatkan metode ilmiah. Sehingga tidak memerlukan angka-angka tetapi dipandang dengan sebagai bagian dari suatu keutuhan (Moleong, 2010)

Penerapan metode kualitatif ini membantu penulis untuk mengumpulkan data dari berbagai informasi yang terkait melalui menganalisis implementasi kebijakan *e-government* pada pelayanan perizinan online melalui aplikasi OSS, SIJITU dan PISC di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

2. Penentuan Informan

Kelengkapan sumber data merupakan hal yang penting diperhatikan penulis guna menghasilkan hasil yang tepat dan tentunya lebih akurat. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan orang-orang yang menjadi informan (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2010)

Informan adalah orang-orang yang mau dan akan dijadikan sebagai sumber informasi berdasarkan fakta lapangan yang ada pada saat itu. Misalnya orang tersebut yang paling mengetahui tentang implementasi peraturan bupati nomor 88 tahun 2019 tentang pengembangan *e-government* di Kabupaten Ponorogo. Seorang informan memiliki kewajiban menjadi sukarelawan dan menjadi anggota tim penelitian yang bersifat non formal (Moleong, 2010). Maka dari itu, penulis memilih di antaranya :

- | | |
|---|---------|
| 1. Sub Koordinator Pendaftaran Dan Verifikasi | 1 orang |
| 2. Sub Koordinator Data dan Informasi | 1 orang |

- | | |
|---|---------|
| 3. Sub Koor. Perencanaan & Pengembangan Penanaman Modal | 1 orang |
| 4. Sub Koordinator Promosi dan Kerjasama | 1 orang |
| 5. Koordinator Data, Informasi dan Pengendalian | 1 orang |
| 6. Koordinator Penanaman Modal dan Kerjasama | 1 orang |

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan menjadi bagian penelitian sebagai letak dalam mencari informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini guna mendapatkan data-data yang valid dan akurat sehingga tidak terjadi kesalahan ataupun hasil dari penelitian ini menjadi lebih maksimal. Untuk lokasi atau pun letak dari penelitian ini yaitu DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo yang beralamatkan di Jalan Aloon-Aloon Utara Nomor 06, Kelurahan Mangkujayan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Telp. (0352) 485553.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata serta tindakan dan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen-dokumen pendukung dan arsip lainnya. Berkaitan dengan hal ini jelas bagian ini jenis datanya dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, dan foto-foto.

a) Data Primer

Dalam penelitian ini sumber data yang akan digunakan berupa sumber data primer karena sumber data ini diperoleh secara langsung di lapangan. Untuk pengumpulan data primer, penulis langsung melakukan wawancara dengan pihak utama yakni Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo selaku pihak pertama yang menjadi fokus dalam pengimplementasian kebijakan *e-government* di bidang pelayanan perizinan. Dinas DPMPTSP sebagai sumber informasi yang dibutuhkan

melalui tatap muka dan tanya jawab langsung untuk memperoleh informasi yang akurat.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh penulis secara tidak langsung yang akan penulis gunakan untuk mendukung data primer melalui bahan pustaka. Data sekunder diperoleh dari skripsi terdahulu, Undang-Undang, buku literatur, dokumen hasil penelitian, data dari kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan memanfaatkan beberapa media, diantaranya adalah:

a) Wawancara (*Interview*)

Wawancara menurut Sugiyono (2010) wawancara adalah dua orang yang saling menukar informasi melalui pertanyaan dan jawaban sehingga dapat menjadi makna dalam suatu topik tertentu dengan dilakukannya sebuah wawancara maka penulis mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan melalui situasi dan fenomena yang tidak ada pada saat observasi (Sugiyono, Bahan Tugas Studi Teks dan Dokumentasi, 2010).

b) Observasi

Teknik pengumpulan data ini yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan terhadap objek observasi dengan langsung merasakan serta berada dalam aktivitas kehidupan objek pengamatan. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung objek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk mempelajari data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian. Menurut Garayibah, "Observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirnya,

mengungkapkan faktor-faktor penyebab dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya” (Danang, 2013).

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah Studi teks dan dokumentasi metodologi dalam ruang lingkup penelitian kualitatif yang bertumpu pada kegiatan analisis atau dokumen tertulis secara garis besarnya bisa seperti catatan yang telah terpublikasi dalam jurnal, buku, surat kabar/koran, majalah, surat-surat, film, catatan harian, naskah, artikel, dan sejenisnya. Untuk mendapatkan data yang mendukung tinggi penulis harus memastikan jika dokumen itu layak atau bisa disebut otentik. Penelitian dengan dokumentasi ini bisa untuk menggali pikiran seseorang yang tertulis di dalam buku atau naskah-naskah yang telah terpublikasi. Menggunakan metode penelitian ini bisa juga meningkatkan rasa keterbacaan tinggi dalam teks, atau untuk meningkatkan pemahaman terhadap topik dari sebuah teks. Studi ini memberikan fokus dan analisis terhadap teks secara mendalam, baik mengenai isi dan makna, maupun strukturnya (Sugiyono, Bahan Tugas Studi Teks dan Dokumentasi, 2010).

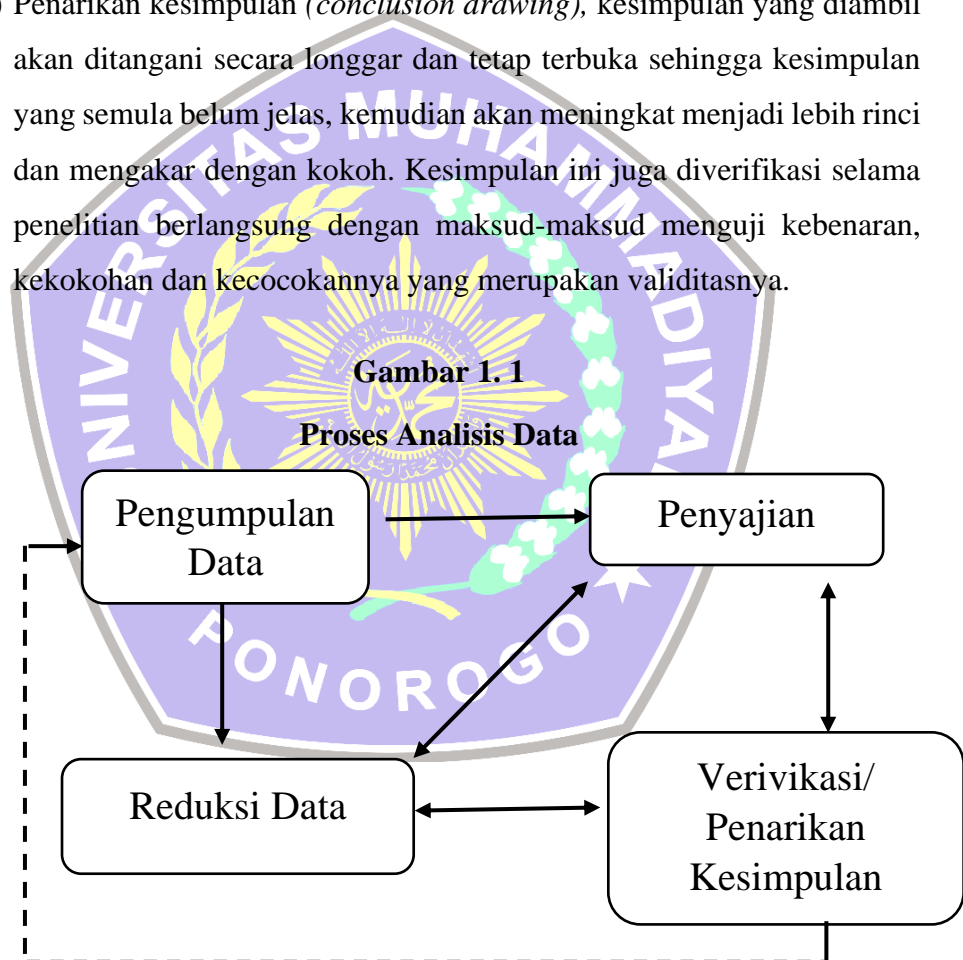
6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik penyederhanaan data yang lebih memudahkan pembaca dan diinterpretasikan untuk memperoleh makna dari hasil penelitian, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model interaktif (*interactive of analysis*). Menurut (Huberman, Analisis data Kualitatif (diterjemahkan Oleh: Tjetjep Rohedi Rosidi), 1992) model ini terdiri dari tiga hal utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan data, diartikan sebagai proses utama dalam melakukan penggalian semua informasi serta mengumpulkan semua data sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam teknik penelitian sejak awal.
- 2) Reduksi data (*data reduction*), diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data “kasar” yang muncul

dalam catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang berfungsi menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data.

- 3) Penyajian data (*data display*), diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, penulis akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.
- 4) Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*), kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud-maksud menguji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.



Sumber Data: (Huberman, Analisis data Kualitatif (diterjemahkan Oleh: Tjetjep Rohedi Rosidi), 1992)