

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan aplikasi telah berpengaruh pada setiap aspek kehidupan masyarakat di era digital ini. Perkembangan teknologi juga menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri saat ini sudah mulai melakukan perubahan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut dengan *good governance*. Keadaan pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan seiring bergulirnya arus reformasi, karena masyarakat saat ini lebih banyak menuntut kepada pemerintah untuk melakukan pelayanan publik secara efektif dan efisien tanpa berbelit-belit. (Oktaviani, 2022).

Pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. Salah satu bentuk kemudahan dalam pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dikenal dengan nama *Electronic Government (e-government)*. Hal tersebut sesuai dengan instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. (Purnamawati, 2022).

E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk memudahkan akses informasi publik. (Wirawan, 2020). Melalui *e-government* ini diharapkan agar pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya serta mampu mendukung terwujudnya *good governance* dan *smart city* di Indonesia. (Indah, 2023). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwasannya *e-government* adalah upaya

pemerintah yang memanfaatkan teknologi dalam menjalankan pemerintahannya guna menunjang perbaikan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintah.

Tujuan dari *e-government* berguna untuk mencapai reformasi yang mendorong proses kerja dalam pemerintahan menjadi lebih simpel, lebih akurat, penghapusan jarak, memberdayakan orang guna terlibat dalam proses politik yang mempengaruhi kehidupan mereka, *responsive* serta membentuk pemerintahan yang transparan. (Ibrahim, 2021). Sehingga *e-government* bertujuan untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis *web* melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam upaya meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin meningkat, peningkatan pendapatan, dan mengurangi anggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik sudah menjadi bagian terpenting serta tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya dan menjadi salah satu tolak ukur terwujudnya keadilan sosial dan dituntut untuk senantiasa mengembangkan kreativitasnya yang bertujuan untuk membangun profesionalisme dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata disebabkan masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima demi keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan efisien. (Wahyuni, 2020)

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah pusat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum dan undang-undang yang berlaku. Artinya, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negaranya.

Kualitas pelayanan publik dapat dinyatakan baik apabila pelayanan yang diberikan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat (Saputra & Widiyarta, 2021).

Tetapi seringkali keluhan, saran, atau kritik masyarakat sering tidak ditanggapi dengan baik dan benar. Prinsip-prinsip *good governance* tidak akan terwujud tanpa kepedulian pemerintah daerah untuk menyadari bahwa selama ini pemerintah memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah kepada warga masyarakatnya. (Ardina, 2021). Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui implementasi *good governance* dan mengupayakan terciptanya pelayanan yang efektif dan prima. Untuk dapat dikatakan sebagai pelayanan yang efektif, aparatur negara harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, cepat, aman dan nyaman serta sesuai dengan asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak dan kewajiban serta keseimbangan.

Pemerintah telah menerapkan *e-government* pada berbagai bidang pelayanan publik, salah satunya yaitu pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha. Pada tingkat daerah, pelayanan perizinan merupakan wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota/Kabupaten, yang berfungsi untuk memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat di Kota/Kabupaten wilayahnya. (Rusdi, 2022).

Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* dan terus berusaha memberikan layanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi terutama dalam hal legalitas perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menurut permendagri tersebut, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke

tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Oleh sebab itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang merupakan salah satu instansi yang menerapkan teknologi sistem informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu dengan menghadirkan berbagai inovasi pelayanan terutama bidang perizinan. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang merupakan bentuk era digitalisasi dan transformasi dalam pelayanan publik yang dimana pada era digitalisasi ini kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan semakin kompleks, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah dan cepat dimana saja dan kapan saja terutama dalam hal mengurus legalitas perizinan pelaku usaha di Kabupaten Subang.

Keberadaan *e-governance* ini menjadi momentum dan harapan seluruh elemen masyarakat kepada pemerintah dalam menjawab tantangan yang selama ini terus dihadapi oleh pemerintah yaitu pemberian layanan yang berkualitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang melakukan inovasi dalam bidang proses pelayanan perizinan dan non perizinan secara *online*. Inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Subang adalah inovasi pelayanan perizinan dengan menggunakan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) berbasis *online*, sebagai upaya untuk mempermudah pemohon dalam mengajukan permohonan izin, baik dalam pendaftaran, *tracking* dokumen izin, informasi tentang data yang diperlukan dalam pengajuan izin. Adanya aplikasi SINANAS diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh perizinan yang cepat, mudah, terjangkau dan transparan.

Dasar hukum dalam penerapan Aplikasi Sinanas adalah Peraturan Bupati Nomor 111 Tahun 2019 tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Subang dan Peraturan Bupati Nomor 120 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Adapun Keputusan Bupati mengenai Aplikasi Sinanas telah diatur dalam Keputusan Bupati

Subang Nomor K.103/Kep.518-DPMPTSP/2022 tentang Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) sebagai Aplikasi Pelayanan Perizinan Non Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

Sebelum adanya aplikasi SINANAS, sistem pembuatan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang masih dilakukan secara konvensional dengan tahapan yaitu pertama yang harus dilakukan adalah pemohon izin menyerahkan berkas ke bagian *front office* yang bertugas untuk memeriksa berkas jika belum lengkap maka berkas dikembalikan untuk dilengkapi. Berkas yang sudah lengkap, selanjutnya diserahkan ke sub bagian perizinan untuk memvalidasi data pemohon izin yang telah memenuhi persyaratan. Setelah itu sub bagian perizinan membuat daftar pemohon pembuatan izin, kemudian sub bagian perizinan mencetak laporan validasi dan laporan pemohon sebanyak tiga lembar, lembar pertama diserahkan kepada kepala sub bagian perizinan, lembar kedua disimpan sebagai arsip dan lembar ke tiga diserahkan kepada pemohon izin sebagai bukti validasi. Selanjutnya pemohon mendapatkan izin terbit.

Perizinan dibutuhkan ketika akan mendirikan bangunan, usaha dagang, minimarket, praktik dokter, praktik bidan, apotek dan masih banyak lagi jenis perizinan lainnya. Dalam pembuatan perizinan, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan adalah masalah persyaratan perizinan.

Permohonan perizinan pada kantor DPMPTSP yang masih bersifat konvensional tersebut sangat membutuhkan banyak biaya dan tenaga bagi pemohon untuk melakukan pengurusan pengajuan izin dengan cara harus datang langsung ke instansi terkait. Sehingga perlu adanya suatu sistem yang memudahkan masyarakat dalam mengakses perizinan tanpa datang langsung ke instansi terkait. Sistem yang dirancang tentunya lebih mudah secara prosedural dalam pengurusan permohonan perizinan dan lebih fleksibel.

Pada mulanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mendirikan salah satu inovasi bagi masyarakat agar dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi secara online memiliki manfaat yang luas bagi pemerintah dan masyarakat karena aplikasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat secara efektif dan efisien (Novriando, 2020). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Ageng (2019) bahwa penerapan sistem informasi yang diterapkan secara *online* memberikan dampak perubahan terhadap kinerja pemerintah dan juga berdampak bagi masyarakat mengingat sistem yang terintegrasi secara *online* tersebut dibuat dengan tujuan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Beberapa aspek penting yang perlu diterapkan dalam mendukung efektivitas pelayanan berbasis aplikasi adalah adanya sumber daya yang memadai baik manusianya, anggarannya hingga sarananya disamping dibutuhkan juga kesesuaian penerapan pelayanan yang mempedomani prosedur (Enitasari & Hertati, 2019).

Adapun permasalahan lain yang dikemukakan oleh masyarakat adalah kesulitan dalam registrasi aplikasi Sinanas. Individu yang merasa bahwa sistem mudah digunakan, maka individu tersebut akan menggunakannya, begitu sebaliknya apabila individu merasa bahwa sistem tidak mudah digunakan maka individu tersebut tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007) dalam (Kumala et al., 2020). Berdasarkan data di dalam ulasan pada *Google PlayStore* dari pengguna Fitra Syahril yang ditulis pada tanggal 4 Maret 2024 menyatakan bahwa adanya keluhan terkait dengan teknis seperti *server* bermasalah sehingga menghambat dalam proses pelayanan. Ulasan lain yang dikutip dari pengguna Ika Fidyawati pada tanggal 12 Februari 2024 menyatakan bahwa adanya kendala teknis dalam hal pengisian yang tidak memiliki kejelasan. Selanjutnya ulasan lain dari pengguna Ega

Prayoga pada tanggal 5 Juli 2023 menyatakan bahwa adanya kendala pada proses registrasi sehingga mengalami hambatan pada proses register karena adanya fitur yang tidak tersedia.

Aplikasi SINANAS pada *Google PlayStore* menyatakan bahwa masih dijumpai keluhan berbagai masalah dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya permasalahan teknis pada aplikasi. Hal tersebut memperlihatkan bahwa masih adanya kekurangan dalam penggunaan aplikasi SINANAS dan masih kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini.

Oleh karena itu, dari beberapa identifikasi permasalahan yang sudah dijelaskan di atas. Maka penulisan ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada aplikasi SINANAS dengan judul: **“Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) Di DPMPTSP Kabupaten Subang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah menentukan topik penelitian melalui uraian-uraian yang dipaparkan pada bagian latar belakang masalah. Maka penelitian ini mengidentifikasi masalah dengan tujuan penegasan batas-batas permasalahan. Beberapa masalah muncul dalam latar belakang diatas, diantaranya yaitu :

1. Masalah sistem dan cara penggunaan aplikasi SINANAS.
2. Akses aplikasi SINANAS terkadang mengalami gangguan *server*, sehingga menghambat dalam proses pelayanan.
3. Kurangnya sosialisasi aplikasi tersebut, dikarenakan banyaknya masyarakat yang tidak bisa melakukan registrasi dan *login* aplikasi SINANAS.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, perlu adanya batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tetap fokus dan dapat menyelesaikan

permasalahan yang ada. Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, maka dibatasi pada permasalahan tentang “Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan masalah yang digambarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang?”

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber wawasan keilmuan baru yang bermanfaat bagi akademisi, pemerintah maupun masyarakat luas.
- b. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan ataupun referensi bagi penelitian berikutnya khususnya yang meneliti tentang penggunaan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS).

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Dengan penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di DPMPTSP Kabupaten Subang.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Subang.