

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat dipandang sebagai pengguna servis dalam paradigma baru pelayanan publik, sedangkan pemerintah dipandang sebagai penyedia servis. Selaras dengan tanggung jawab pemerintah untuk menyuguhkan pemantauan dan menyuguhkan perhatian terhadap perasaan puas dan tanggapan masyarakat sebagai instrumen yang diberikan servis. Gagasan ini dipadukan bersama Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang membahas perihal Kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) sebagai upaya melakukan perkembangan atas pelayanan publik, memberdayakan masyarakat, dan mendorong keterlibatan masyarakat guna menggapai kesejahteraan masyarakat.¹

Dengan mempercepat penyelenggaraan badan usaha sebagaimana dituangkan dalam Kebijakan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang membahas perihal Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Dengan cara Elektronik, Pemerintah Indonesia memiliki intensi untuk melakukan perkembangan atas efektivitas penyelenggaraan niaga. Melalui strategi tersebut, pemerintah pusat mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha menempuh 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Electronic Online Single Submission (OSS).² Seluruh pengkeperluan perizinan berusaha diselenggarakan dengan cara lebih sederhana,

¹ Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

² Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

cepat, akurat, dan efisien menempuh sistem pelayanan usaha yang terhubung dengan cara elektronik. Norma menyatakan bahwasannya instansi harus terlebih dahulu membuktikan keabsahan badan usaha menempuh notaris, sedangkan perusahaan kecil harus mengaplikasikan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Mempertimbangkan masalah ini, semuanya sekarang diselesaikan dalam sebuah.

Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan cara umum mengacu pada penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan, dimana prosedur pengkeperluan dari fase mengajukan permintaan sampai fase pembulikasian dokumen perizinan terintegrasi dalam satu tempat dengan berpegang pada pedoman seperti:

- a. Kesederhanaan,
- b. Transparansi ,
- c. Akuntabilitas, dan
- d. Jaminan ketepatan waktu, prediktabilitas, dan kejelasan prosedur hukum

Sebagai tindak lanjut dari Keputusan Gubernur DKI Jakarta Numbe, Kebijakan Gubernur DKI Jakarta Nomor 142 Tahun 2017, dan Kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 yang membahas perihal Penyelenggaraan Pelayanan Publik Mal³, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sebagai perangkat daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik Mal Provinsi DKI Jakarta. Sebagai upaya menyuguhkan pelayanan publik yang cepat, sederhana, ekonomis, aman, dan nyaman dengan mengintegrasikan pelayanan publik, maka pembentukan Mal

³ Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017

Pelayanan Publik ialah beragam strategi demi melakukan melakukan perkembangan atas mutu pelayanan publik dengan cara lebih lanjut.

PTSP Provinsi DKI Jakarta didirikan sebagai hasil dari Kebijakan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 yang membahas perihal Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan 316 titik pelayanan atau Unit Manajemen yang menyebar di Kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota Administrasi/Kabupaten, dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta, Dinas Investasi Kekayaan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta ialah Perangkat Daerah dengan posisi penyelenggara keperluan pemerintahan di bidang investasi kekayaan dan penyelenggaraan pelayanan perizinan serta nonperizinan di wilayah DKI Jakarta.⁴

Kapabilitas masyarakat untuk mengakses beragam informasi terkini dipermudah dengan semakin berkembangnya penggunaan teknologi yang dapat meminimalisir korupsi dengan melakukan melakukan perkembangan atas atas transparansi dan akuntabilitas instansi publik. Selain itu, pemberian akses informasi dapat memperluas serta memfasilitasi keterlibatan publik yang seharusnya melibatkan masyarakat dengan cara langsung dalam menentukan kebijakan pemerintah. Implementasi *E-Government* di lokasi ini juga dapat diantisipasi untuk membantu melakukan melakukan perkembangan atas produktivitas dan efektivitas birokrasi serta ekonomi lokal.

Saat ini, sektor publik tampaknya lebih kompeten. Baik pemerintah federal maupun daerah sudah aktif bekerja untuk mengembangkan pengaplikasian *E-*

⁴ Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Government dalam beragam tahun terakhir. *E-Government* diaplikasikan oleh kementerian dan instansi pemerintah non-kementerian serta pemerintah provinsi, lokal, dan kabupaten dalam kerangka tata kelola mereka. Kemajuan dalam implementasi penggunaan *E-Government* sebagian mendominasi diselenggarakan pada sektor pelayanan publik dan pada fase pembuatan aplikasi *E-Government*, seperti website, servis informasi, dan perangkat digital lainnya yang membantu prosedur administrasi. Isu kebijakan publik yang hangat diperdebatkan saat ini ialah transformasi pemerintahan tradisional bergerak pemerintahan elektronik (*E-Government*). Strategi ini muncul dengan menerapkan e-governance dalam birokrasi pemerintah.

Namun demikian, masih ditemukan beragam latar belakang yang mengemban peran sebagai kendala atau restriksi dalam pengaplikasian *E-Government* oleh Pemerintah Kota Jakarta Pusat di bidang perizinan. Diantaranya ialah masih adanya masyarakat yang melanggar undang-undang perizinan, masih ada masyarakat yang tidak menemukan bahwasannya servis *E-Government* sudah diterapkan, dan masih banyak masyarakat yang belum memberdayakan servis tersebut. Website Servis Perizinan dalam servis *E-Government* belum tentu selalu menyuguhkan informasi terkini atas informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasakan kesulitan dalam menemukan informasi dan tidak memahami tata cara terkait. Namun, problematika yang terjadi tidak hanya ada ditengah masyarakat.

Ketidaksenangan masyarakat dapat terlihat dari banyaknya permintaan pelayanan publik yang diajukan di Kantor Investasi Kekayaan dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu di Jakarta Pusat yang masih perlu dibenahi. Sebab pejabat negara membentuk populasi yang lebih luas ke dalam masyarakat, kecenderungan ini berkembang. Kurangnya akuntabilitas dalam pelayanan, kurangnya akuntabilitas atas respon yang jelas yang akan menghambat pelayanan kepada masyarakat, kurangnya kesadaran akan kewajiban yang harus dipenuhi, kurangnya keterbukaan dalam penghimpunan keputusan pemerintah, kontrol keinstansian yang tidak berfungsi dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat di Dinas Investasi Kekayaan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Pusat belum optimal.

Sedangkan Pemerintah kota Jakarta Pusat sudah mengimplementasikan tiga servis *E-Government*, antara lain Servis Pengaduan Online, Servis Data dan Informasi menempuh Website, Servis Akses Internet di Jakarta Pusat, juga diimplementasikan di Bidang Perizinan menempuh Kantor Pelayanan Kekayaan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Pusat, dapat menyuguhkan kemudahan pelayanan publik dan informasi penting kepada masyarakat dalam bentuk prosedur. Selain itu, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Terpadu sudah menyuguhkan kemudahan masyarakat untuk mengaplikasikan *E-Government* untuk mengakses semua informasi di bidang perizinan.

Teknologi informasi dan komunikasi, kadang-kadang dikenal sebagai TIK, semakin sering diaplikasikan di seluruh dunia. Hal ini ditunjukkan oleh fakta bahwasannya TIK diaplikasikan di bidang selain bisnis, termasuk pendidikan, keamanan nasional, dan militer. Intensinya ialah untuk melakukan perkembangan atas efisiensi dan keterbukaan sekaligus melakukan perkembangan atas efisiensi dan inovasi dalam pelayanan publik. *E-Government*

ialah entitas yang perlu diselenggarakan oleh entitas pemerintah sebab ada begitu banyak tambahan hasil yang menguntungkan. Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, *E-Government* sudah mendapatkan popularitas yang sangat mendominasi (ICT).

Dengan demikian, pemerintah dapat segera dan jelas mewujudkan konsep *good policy and clean governance* dengan melakukan upaya melakukan perkembangan atas mutu pelayanan kepada pemangku kepentingan serta mendorong transparansi dan akuntabilitas. Dinas Investasi Kekayaan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Pusat mengemban beragam Instansi Perangkat Daerah yang mengemban wewenang dalam menyelenggarakan pemerintahan yang akuntabel dan terbuka dengan memberdayakan teknologi informasi demi mengemukakan hasil segala kebijakan (DPMPTSPTK).

Dalam pandangan Bhatnagar (2002) yang dimuat pada jurnal mewujudkan *Good Governance* dalam menempuh *E-Government* di Kabupaten Sleman oleh Joko Tri Nugroho, *E-Government* memiliki artian sebagai pembagian dan pelayanan masyarakat dan dunia usaha dengan intensi meminimalisir korupsi, serta meminimalisir waktu dan anggaran serta melakukan perkembangan atas transparansi. Masyarakat diantisipasi untuk menerima manfaat dari pengenalan *E-Government*, termasuk yang berikut:

1. Melakukan perkembangan atas pelayanan masyarakat. Tanpa harus menunggu kantor buka, informasi dapat diberikan setiap hari dalam seminggu, 24/7. Tanpa mengunjungi kantor pemerintah dengan cara fisik, informasi dapat diterima dari tempat kerja, rumah, dan lokasi lainnya.

2. Mempererat relasi antara masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah
3. Informasi yang mudah dijangkau memberdayakan masyarakat. Orang pada akhirnya akan belajar untuk dapat mengambil keputusan sendiri dengan informasi yang cukup.
4. Pembentukan pemerintahan yang lebih efektif. Misalnya, konferensi video atau email dapat diaplikasikan untuk kerja sama pemerintah.
5. Komunikasi dan Informasi Teknologi pemerintahan atau yang disebut dengan “*E-Government*” menyuguhkan kemudahan warga negara dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga dapat berfungsi dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Definisi masalah yang diajukan penulis ialah fase penting sebab menetapkan fokus penyelidikan. Prosedur perumusan pertanyaan yang perlu dijawab dan dicari solusinya pada dasarnya ialah perumusan masalah.

Sebagaimana realita yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini ialah: “Apakah Inovasi pelayanan publik berdasarkan digital berdampak pada akuntabilitas *E-Government* pada Dinas Investasi Kekayaan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Pusat?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk “menilai dampak akuntabilitas *E-Government* pada Dinas Investasi Kekayaan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Pusat terhadap Inovasi pelayanan publik berdasarkan digital”. Intensi dari kajian ini ialah entitas yang akan dicapai oleh suatu penyelenggaraan, dan setiap proyek penelitian membutuhkan intensi dan

arah yang jelas agar dapat berfungsi dengan baik dan mengemukakan hasil hasil yang diharapkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian yang diselenggarakan pada Dinas Investasi Kekayaan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Pusat yang membahas perihal pengaruh Inovasi pelayanan publik berdasarkan digital terhadap akuntabilitas *E-Government*:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwasannya penelitian ini akan bermanfaat bagi ilmu pelayanan, yang lebih spesifiknya di bidang Inovasi pelayanan publik dan akuntabilitas *E-Government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Untuk Penulis

Dapat memperdalam pemahaman penulis yang membahas perihal dampak akuntabilitas *E-Government*. dan Inovasi pelayanan publik.

b. Untuk Akademik

Untuk kepentingan para sarjana yang tertarik mempelajari sektor jasa, yang lebih spesifiknya dalam kaitannya dengan dampak akuntabilitas *E-Government* di masa depan.

1.5 Sistematika Penulisan

Pendahuluan, tinjauan pustaka, hasil kajian dan pembahasan, serta kesimpulan ialah 5 (lima) bagian yang dijelaskan dalam penjelasan sistematika penelitian.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan ialah bagian pertama dari proposal dan mencakup sejarah atau motivasi di balik suatu penyelenggaraan, usaha, atau studi. Ini termasuk latar belakang yang menjelaskan posisi dan jangkauan masalah yang akan bahan pelajaran, bekerja dari jangkauan terluas hingga fokus isu yang lebih sempit. Selain itu, judul penelitian dengan masalah dengan mengidentifikasi masalah yang menyelidiki bagian dari merasakan kesulitan yang berkembang dan dihubungkan dengan topik/tema. Identifikasi masalah dilanjutkan dengan pembatasan dan perumusan masalah. Intensi yang ingin dicapai diaplikasikan untuk melaksanakan intensi penelitian. Pemanfaatan penelitian yang akan memperjelas manfaat teoritis dan praktis dari penelitian yang akan bahan pelajaran juga disertakan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan literatur ialah bagian dari ikhtisar penelitian sebelumnya yang membahas perihal subjek tertentu. Dalam studi ilmiah, bagian ini biasanya dimasukkan dalam bab dua. Ini tersusun dari penelitian sebelumnya yang relevan dan dapat dikonsultasikan oleh peneliti saat mereka melakukan studi baru. Teori-teori yang akan mengemban peran sebagai pedoman bagi penulis dijelaskan dengan mengaplikasikan gagasan teori. Selain itu, kerangka berpikir menentukan bagaimana ide penelitian mengalir dan hipotesisnya, atau gagasan sementara yang membahas perihal masalah yang masih perlu divalidasi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Macam-macam metode penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel penelitian, strategi pengumpulan data, teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian diuraikan oleh peneliti pada bab 3. Dan metodologi yang diaplikasikan dalam penelitian, apakah itu kualitatif atau kuantitatif, akan bergantung pada apa yang ingin diselenggarakan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Selain itu, bab 4 menyuguhkan ilustrasi didalam umum yang membahas perihal temuan penelitian, jenis servis, dan standar servis saat ini, diikuti dengan deskripsi pengamatan lapangan yang menyuguhkan analisis tambahan yang membahas perihal masalah yang muncul dalam karya ilmiah dan identifikasi data yang memiliki sumber dari temuan penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Peneliti merangkum seluruh bab yang akan ditulisnya pada bab 5 yang menjelaskan yang membahas perihal kesimpulan dari temuan penelitian.