

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan informasi dasar rujukan yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan survei yang penulis lakukan, terdapat beberapa penelitian yang mempunyai relevansi dengan yang peneliti lakukan. Adapun penelitian-penelitian tersebut, sebagai berikut.

Pertama, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Wahyuni dan Maryani pada tahun 2020 dengan judul Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi SICANTIK telah terlaksana dengan baik namun ketika dianalisis lebih mendalam hasil yang didapat dilapangan belum efektif hal ini dapat dilihat masih memiliki faktor penghambat yang membuat tidak efektifnya pelayanan dengan menggunakan aplikasi SICANTIK yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar.

Perbedaan dan persamaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu diatas dilihat dari persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai pemanfaatan teknologi informasi didalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Kampar sedangkan penulis di DPMPTSP Kabupaten Badung. Dan pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui

efektivitas pelayanan sistem cerdas layanan perizinan terpadu (Sicantik Cloud). Sedangkan pada penelitian saat ini bertujuan untuk mengetahui produktivitas perizinan melalui layanan perizinan online (LAPERON).

Kedua, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hanisyah Kesuma pada tahun 2021 dengan judul Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem OSS yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan saat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan peningkatan jumlah investasi di Kota Medan seiring bertambahnya jumlah pelaku usaha yang mendaftarkan usahanya melalui OSS. Untuk mengusul pendapat atau saran yang masih kurang, karena masih ada sedikit kendala dalam pelaksanaan OSS yakni pelaku usaha yang belum mengerti atau belum memahami tentang penggunaan internet, Dinas Penanaman Modal dan pelayana Terpadu Satu Pintu Kota Medan harus dengan jelas memberikan arahan-arahan kepada para pelaku usaha agar lebih mudah dalam penggunaan OSS.

Perbedaan dan persamaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu diatas dilihat dari persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai pemanfaatan teknologi informasi didalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sedangkan penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Badung. Dan pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan sistem OSS untuk meningkatkan pelayanan izin berusaha. Sedangkan pada penelitian saat ini bertujuan untuk mengetahui produktivitas perizinan melalui layanan perizinan online (LAPERON).

Ketiga, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vina Savinatunazah pada tahun 2019 dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis online adalah program inovasi yang baru saja di terapkan di DPMPTSP, dapat terlihat dari 13 dimensi yang diteliti. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu terbatasnya Sumber Daya Manusia baik dari peran petugas maupun masyarakat pemohon perizinan, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala yaitu dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada petugas di bidang pelayanan perizinan online, Melengkapi fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang melalui penganggaran pengadaan barang, Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya serta pihak Dinas harus bisa menampung keluhan setiap pemohon dan memperbaiki kinerja pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

Perbedaan dan persamaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu diatas dilihat dari persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai penerapan pelayanan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*). Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sedangkan penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Dan pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan berbasis online. Sedangkan pada penelitian saat ini bertujuan untuk mengetahui produktivitas perizinan melalui layanan perizinan online (LAPERON).



Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

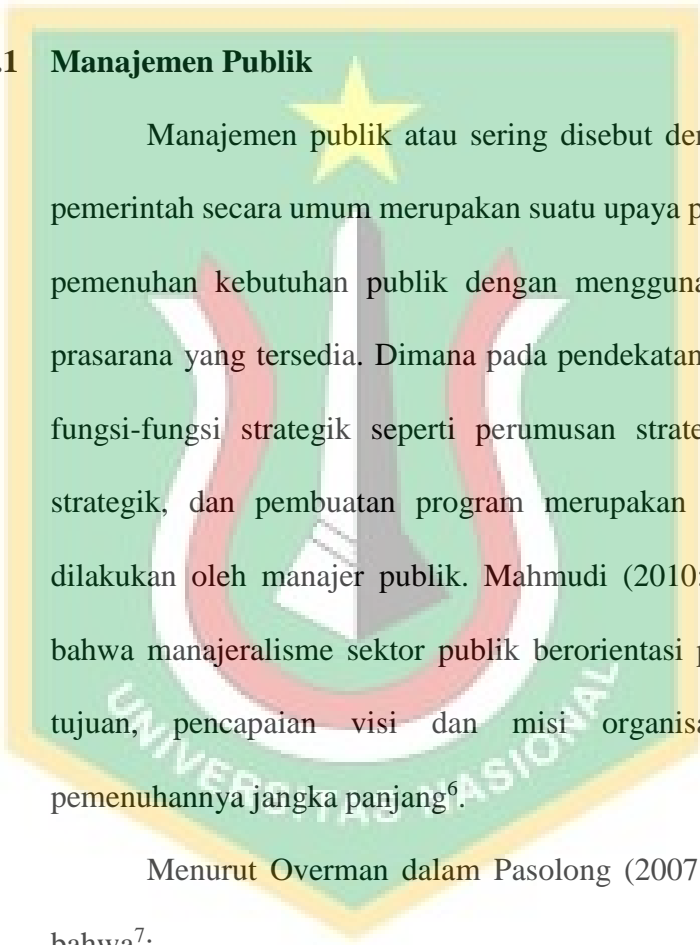
No	Nama Peneliti/ Tahun Penerbitan	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Sri Wahyuni dan Maryani (2020)	Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar.	Meneliti mengenai pemanfaatan teknologi informasi didalam penyelenggaraan pelayanan perizinan	-Lokasi Penelitian -Tujuan Penelitian
2	Hanisyah Kesuma (2021)	Pemanfaatan Sistem <i>Online Single Submission</i> Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.	Meneliti mengenai pemanfaatan teknologi informasi didalam penyelenggaraan pelayanan perizinan	-Lokasi Penelitian -Tujuan Penelitian
3	Vina Savinatunazah (2019)	Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Online</i> Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.	Meneliti mengenai penerapan pelayanan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi informasi (<i>e-government</i>).	-Lokasi Penelitian -Tujuan Penelitian

Sumber: data diolah peneliti, 2022

2.2 Kajian Teori

Pada sebuah penelitian, keberadaan teori sangat penting dan dibutuhkan guna menjelaskan fenomena menjadi lebih sistematis, sehingga suatu penelitian tersebut memerlukan teori yang relevan dengan topik penelitian. Berikut merupakan teori yang digunakan peneliti.

2.1.1 Manajemen Publik



Manajemen publik atau sering disebut dengan manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Dimana pada pendekatan manajerialisme, fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang harus dilakukan oleh manajer publik. Mahmudi (2010:37) menyatakan bahwa manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang⁶.

Menurut Overman dalam Pasolong (2007:83) menyatakan bahwa⁷:

“Manajemen publik atau *Public management* adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain”.

⁶ Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik (Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2010).

⁷ Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik (Bandung: Alfabeta, 2007).

Menurut Nor Ghofur (2014) manajemen publik merupakan manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat⁸.

Sedangkan menurut Shafrizt dan Russel (dalam Keban, 2008:93) yang di kutip dalam Eva Nur Habibah, manajemen publik yaitu upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi⁹.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen seperti *planning, organizing, dan controlling*.

2.2.2. Produktivitas Perizinan

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah produktivitasnya. Produktivitas adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai oleh pegawai yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan ditugaskan.

⁸ Nor Ghofur, *Manajemen Publik Pada Pemerintah* (Jakarta: Bumi Angkasa, 2014).

⁹ Eva Nur Habibah, *COLLABORATIVE GOVERNANCE: Konsep & Praktik Dalam Pengelolaan Bank Sampah* (Jawa Tengah: Pustaka Rumah C1nta, 2021).

Menurut Ravianto (1991) dalam Edy Sutrisno menyebutkan bahwa produktivitas mengandung pengertian yaitu penambahan hasil dan perbaikan cara pencapaian produksi¹⁰.

Sedangkan menurut Aigner (dalam Hidayat, 1993) yang di kutip dari Edy Sutrisno mengatakan bahwa filsafat mengenai produktivitas sudah ada sejak awal peradaban manusia, karena makna produktivitas adalah keinginan dan upaya manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang.¹¹ Dengan kata lain, filsafat produktivitas adalah keinginan untuk membuat hari ini lebih baik dari hari kemarin dan membuat hari esok lebih baik dari ini.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan upaya untuk dapat meningkatkan hasil kearah yang lebih baik.

2.2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Produktivitas Organisasi

Setiap organisasi selalu berkeinginan agar tenaga kerja yang dimiliki mampu meningkatkan produktivitas yang tinggi. Menurut Ravianto (1991) dalam Edy Sutrisno, produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor lain, seperti tingkat pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi,

¹⁰ Prof. Dr. H. Edy Sutrisno M.Si, *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*, Pertama (Kencana, 2009), 100.

¹¹ *Ibid.*

gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi, sarana produksi, manajemen dan prestasi.¹² Menurut Simanjuntak (1985:13), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas organisasi, yaitu¹³:

1. Pelatihan

Pelatihan dimaksudkan untuk melengkapi pegawai dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. Karena dengan latihan berarti para pegawai belajar untuk mengerjakan sesuatu dengan benar dan tepat serta dapat memperkecil atau meninggalkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan.

2. Mental dan kemampuan fisik pegawai

Keadaan mental dan fisik pegawai merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental pegawai mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja pegawai.

¹² *Ibid.*, hal. 102

¹³ Payaman Simanjuntak, *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia* (Jakarta: LP-FEUI., 1985), 13.

3. Hubungan antar atasan dengan bawahan

Hubungan atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin-menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas pegawai dalam bekerja. Dengan demikian, jika pegawai diperlukan secara baik, maka pegawai tersebut akan berpartisipasi dengan baik pula dalam proses kerja sehingga akan berpengaruh pada tingkat produktivitas.

2.2.4 Dimensi Produktivitas Organisasi

Dalam organisasi publik, konsep produktivitas harus didefinisikan secara luas untuk mencakup semua masalah publik, termasuk aspek kuantitatif dan kualitatif dari layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan batasan *public productivity* terkait bagaimana organisasi publik dapat mencapai tujuannya seefisien dan seefektif mungkin. Oleh karena itu, *public productivity* mengacu pada dimensi efisiensi dan efektivitas. Menurut Belinda Eka Faradewi, dkk (2019:43) untuk mengukur produktivitas dari perspektif kualitatif, ada empat dimensi, yaitu¹⁴:

¹⁴ Belinda Eka Faradewi et al., "Pengaruh Penerapan Capaian Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Pada Fakultas Hukum Universitas Brawijaya" 13, no. 3 (2019): 42–46.

1. Responsivitas
 - a. Pelayanan pimpinan
 - b. Pelayanan pegawai
2. Efisiensi
 - a. Lama pelayanan administrasi
 - b. Kemudahan administrasi
3. Efektivitas
 - a. Inisiatif bekerja
 - b. Ketepatan bekerja
4. Keadilan
 - a. Keadilan dalam melakukan pekerjaan

2.2.5 Upaya Peningkatan Produktivitas Organisasi

Peningkatan produktivitas dapat dilihat sebagai masalah berperilaku, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi hal tersebut perlu adanya pemahaman yang tepat tentang upaya-upaya penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas organisasi. Menurut Siagian (2002) dalam Edy Sutrisno menyatakan terdapat upaya-upaya peningkatan produktivitas organisasi yaitu sebagai berikut¹⁵:

1. Perbaikan Terus Menerus

Dalam upaya meningkatkan produktivitas, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus

¹⁵ edy sutrisno, Op.Cit., hal.105-106

melakukan perbaikan secara terus menerus. Pentingnya perbaikan secara terus menerus ini dikarenakan suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus menerus berubah, baik secara internal maupun secara eksternal.

2. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Baik berupa barang jasa, maupun segala jenis kegiatan dimana organisasi tersebut terlibat.

3. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan unsur yang paling strategis didalam suatu organisasi. Karena itu memberdayakan sumber daya manusia mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, kekayaan mutu kekaryaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan organisasi.

2.2.6 *Electronic Government (E-Government)*

Electronic Government merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan dengan baik.

E-government dikembangkan dengan dilaksanakannya penataan sistem manajemen dan kinerja di lingkungan birokrasi, caranya yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi (TEŞU, 2012)¹⁶. Penggunaan teknologi dan informasi mencakup dalam dua hal yaitu pada waktu pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen, pada waktu proses kerja elektronik dan pada saat menggunakan elektronik dalam proses pelayanan publik dengan tujuan memudahkan masyarakat (Wicaksono, 2018)¹⁷.

Menurut Richardus (2005) dalam buku *Electronic Government in Action*, *e-government* merupakan suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan¹⁸, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari para *stakeholder* yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;

¹⁶ Wihda Maulani, "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)," *As Siyasa* 5, no. 2 (2020): 44–54.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government in Action*, 2007.

- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi didalam suatu pemerintahan yang digunakan sebagai sarana untuk menjalankan sistem pemerintahan secara efisien, efektif, dan produktif.

2.2.7 Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi memiliki keterkaitan yang erat dengan *Elektronic government (e-government)* dimana dalam ruang lingkup yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam penggunaannya. Sistem informasi secara sederhana dapat dijelaskan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi untuk berbagai pemakai dengan kebutuhan yang sama. Dimana sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada didalam atau lingkungan sekitar organisasi. Sistem informasi mengandung tiga unsur aktivitas didalamnya, yaitu masukan (*input*), pemrosesan (*prosessing*) serta keluaran (*output*). Dengan adanya tiga aktivitas ini akan menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk mengambil keputusan, pengendalian operasi, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam

menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasinya.

Menurut Thomphson dan Cat-Baril (2003, p202) yang di kutip dalam Modul Sistem Informasi Manajemen, Sistem Informasi

Manajemen yaitu sebuah sistem yang terintegrasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pembuatan keputusan dalam sebuah organisasi/perusahaan.¹⁹

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem informasi yang menghasilkan keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang mengolah serta mengorganisasikan data dan informasi yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis

¹⁹ latifur rasyidah, *Sistem Informasi Manajemen*, 2019, 6.

pertautan antar variabel yang akan diteliti. Fokus penelitian ini adalah produktivitas perizinan melalui layanan perizinan *online* (LAPERON).

DPMPTSP Kabupaten Badung merupakan salah satu Dinas di lingkungan pemerintahan daerah Kabupaten Badung yang telah menerapkan dan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi pada pelayanan publiknya salah satunya melalui layanan perizinan online (LAPERON) yang merupakan aplikasi berbasis website dan android. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa jumlah izin yang terbit pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung dari tahun 2018 hingga 2020 mengalami fluktuasi atau naik turun.

Dengan adanya aplikasi LAPERON ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Hal ini dikarenakan tujuan dari suatu organisasi yaitu untuk mencapai produktivitas, sehingga dengan adanya produktivitas yang baik maka tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Untuk melihat mengukur produktivitas perizinan melalui layanan perizinan online (LAPERON) peneliti menggunakan beberapa dimensi produktivitas menurut Belinda Eka Faradewi, et.al (2019:43).

Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian yang hendak meneliti mengenai Produktivitas Perizinan Melalui Aplikasi LAPERON Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: data diolah, 2022