

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat perkembangan teknologi di era globalisasi meningkat sehingga banyak sekali inovasi yang bermunculan termasuk inovasi dalam hal pelayanan publik. Isu pelayanan publik merupakan isu terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia di saat situasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju dan persaingan internasional semakin meningkat. Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan atau runtutan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk sebagaimana ditentukan oleh undang-undang yang berkaitan dengan barang, jasa, serta jasa pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Bagi unit pelayanan publik inovasi sangatlah penting dalam pengembangan suatu layanan. Inovasi hadir untuk menggantikan cara lama dianggap kurang efektif. Maka dari itu, Pemerintah butuh untuk menyediakan layanan dengan kualitas baik sebagai standar untuk memeriksa pelaksanaan reformasi. Saat ini, salah satu usaha Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan adanya *electronic government*. Pelayanan *e-governmen* ini merupakan satu dari banyaknya usaha pemerintah sebagai upaya peningkatan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, *e-government* yang mengadopsi perkembangan teknologi untuk menyediakan pelayanan publik *online* diharapkan untuk

membentuk pelayanan yang transparan, jujur, membangun jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang berkualitas tinggi dan dapat dijangkau semua kalangan masyarakat.¹

Pada Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 *e-government* dibuat dengan tujuan untuk untuk menjamin integrasi pada sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik dalam pembangunan sistem pelayanan publik yang transparan. *E-government* merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pemerintahan yang baik dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif dan berkeadilan.²

Banyak sekali jenis-jenis pelayanan publik yang terdapat di Indonesia. Pelayanan perizinan merupakan salah satu layanan yang sering digunakan oleh masyarakat. Akan tetapi, dalam pelayanan perizinan masih sering kali kita dapati permasalahan yang muncul, yaitu: 1. Tidak ada transparansi biaya dalam pengurusan perizinan, 2. Pelayanan yang masih berbelit-belit, 3. Penyelesaian layanan tidak dapat diprediksi karena waktu pelayanan yang tidak terorganisir³. Sehingga masyarakat merasa malas jika berkaitan pada layanan pemerintah. Hal ini disebabkan layanan yang mereka berikan memakan waktu serta sulit dan rumit untuk dilakukan, membuat masyarakat merasa bahwa mengurus segala sesuatu dengan pelayanan yang diberikan pemerintah adalah buang-buang waktu. Oleh sebab itu, terdapat upaya pemerintah dalam hal integrasi secara elektronik terhadap pengurusan izin usaha yang dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, yaitu dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Depok adalah salah satu unsur penunjang tugas tertentu Pemerintahan Kota Depok, DPMPTSP

¹ “Almarabeh, T., & Ali, A. A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 2010. 29–42.”

² “Jameel, A., Asif, M., & Hussain, A. Good Governance and Public Trust: Assessing the Mediating Effect of E-Government in Pakistan. *Lex Localis*, 17(2), 2019. 299–320.”

³ “Hardiyansyah. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.”

memiliki kewenangan untuk mengelola layanan berlisensi dan tidak berlisensi dari satu sumber. Layanan perizinan terdiri atas penyediaan dokumentasi yang membuktikan keabsahan perwakilan bisnis atau kegiatan tertentu. Sedangkan layanan tanpa izin adalah penggunaan layanan sederhana dalam bentuk fungsi administrasi dan informasi untuk memberikan dokumentasi atau bukti keabsahan sesuatu kepada individu atau kelompok.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik, DPMPTSP Kota Depok membuat inovasi yang bertujuan untuk mempermudah proses perizinan. Sejak tahun 2017, DPMPTSP Kota Depok telah menerapkan dua macam layanan *online*, jenis-jenis layanan yang dimaksud yaitu: 1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) 2. Surat Tanda Daftar Perusahaan (STDP). Jenis pelayanan ini masih sebatas pendaftaran, namun untuk pembekasan masih dilaksanakan manual dan dapat dikirim menggunakan ojek *online*. Dalam praktiknya, DPMPTSP Kota Depok telah menerapkan layanan penerbitan izin usaha dalam satu jam layanan (*one hour service*).

DPMPTSP Kota Depok juga telah menggunakan inovasi online yaitu Sistem Perizinan Kota Depok (SIMPOK) Terintegrasi. SIMPOK merupakan layanan digital yang dibuat oleh Pemerintah Kota Depok. Pelayanan digital merupakan kebutuhan penting sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi saat ini yang memiliki tujuan agar dapat mempermudah, dan mempercepat proses pelayanan perizinan. Tapi masalahnya tidak sejalan dengan perkembangan tingkat kecakapan teknologi masyarakatnya. Dengan inovasi tersebut hanya perlu mendaftar serta *upload* berkas-berkas yang diperlukan. Hal ini merupakan bentuk upaya pemerintah Kota Depok untuk mempermudah pelayanan. menurut Sekertaris DPMPTSP Kota Depok penerbitan izin usaha dapat dilakukan secara offline ataupun online jika persyaratan yang ditentukan terpenuhi⁴. Dalam pelaksanaan secara *online*, umumnya pengguna dapat mengaksesnya pada website perizinan online (perizinanonline.depok.go.id)

⁴ Antar Banten. *DPMPTSP Depok terapkan program pelayanan satu jam penerbitan izin usaha*. 2020.

atau oss.go.id), sedangkan sistem offline hanya membutuhkan waktu satu jam bagi petugas pelayanan untuk mengajukan perizinan. Namun dalam penerapan waktu permohonan perizinan satu jam ini, karena keterbatasan internal, hasilnya masih belum seperti yang diharapkan. Kendala yang sering ditemukan berasal dari sarana dan prasarana.

Pelayanan DPMPTSP Kota Depok tersebut memang telah memberikan inovasi dalam hal peningkatan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui online, namun dalam penerapannya tidak luput dari adanya kendala-kendala yang justru menjadi penghambat kualitas pelayanan tersebut. Kendala yang terjadi pada SIMPOK masih terdapat gangguan pada jaringan server sehingga terjadinya keterlambatan proses perizinan. Terkait apa yang dirasakan oleh masyarakat, DPMPTSP Kota Depok perlu memperbaiki sistem pelayanan perizinan berbasis online. Serta kesenjangan digital dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan media digital juga menjadi masalah dimana adanya masyarakat yang tidak dapat memafaatkan teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka perlu adanya penelitian bagaimana inovasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tujuan untuk penelitian ini adalah untuk menganalisa inovasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara Teoritis

Hasil Penelitian diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu administrasi publik, khususnya dalam program-program yang diciptakan pemerintah. Memberikan landasan bagi mahasiswa lain dalam rangka melakukan penelitian.

Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan masukan dalam menjalankan peran dan fungsi untuk meningkatkan kualitas layanan. Memperluas wawasan bagi Masyarakat akan sistem perizinan Kota Depok melalui online.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

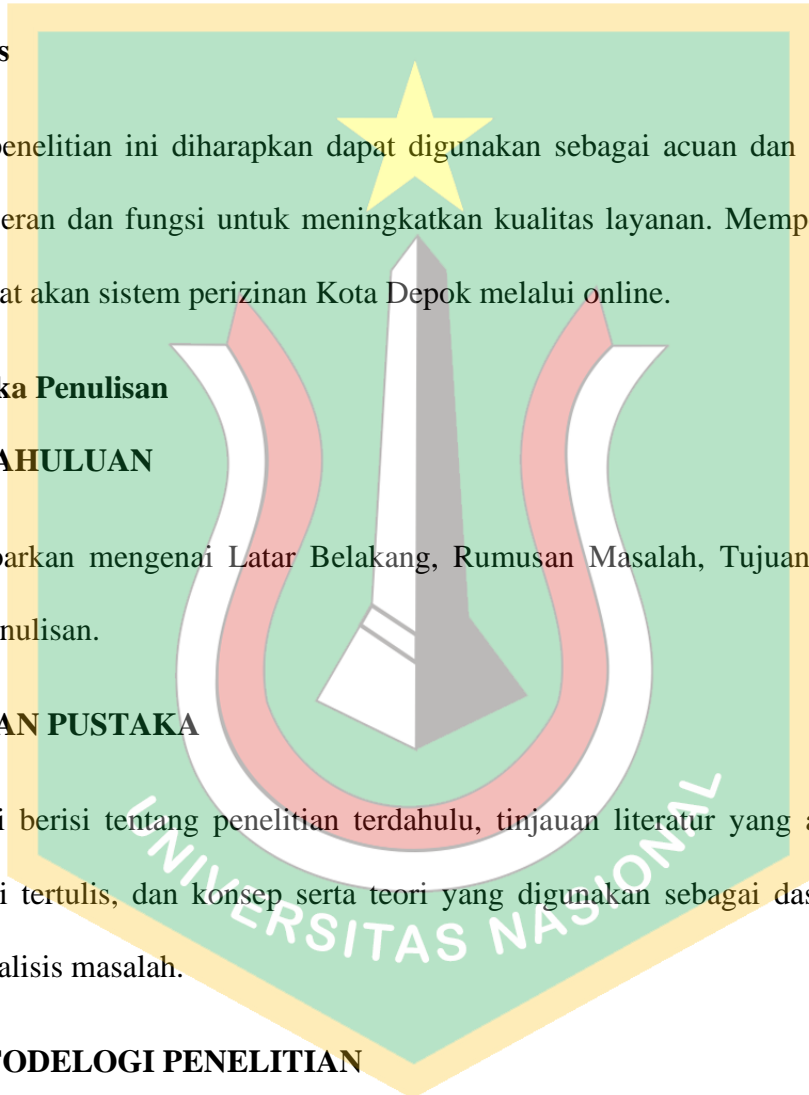
Menjabarkan mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, tinjauan literatur yang akan digunakan untuk referensi tertulis, dan konsep serta teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan dalam menganalisis masalah.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Berisikan tentang Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Data dan Teknik Pengumpulan Data, Informan dan Teknik Penerapan Informan, serta Teknik Pengolahan dan Analisis Data.



Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan mengenai permasalahan yang menjadi focus dalam penelitian dan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Sistem Perizinan Kota Depok (SIMPOK) terintegrasi di Kota Depok

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang sudah dilakukan secara singkat, jelas, dan mudah dimengerti bagi para pembaca. Saran yang diberikan oleh peneliti berguna sebagai sumbangan peneliti pada bidang yang sudah diteliti.

