

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki peran penting dalam kehidupan bermasyarakat. Perkembangan teknologi pun membuat banyak perubahan misalnya dalam hal pelayanan. Dalam pelayanan khususnya pelayanan publik teknologi sangat berperan penting karena dengan adanya teknologi yang canggih itu memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan terbaik.

Pada saat ini, Indonesia menjadi salah satu negara dengan mengedepankan pelayanan publik berbasis internet. Hampir seluruh masyarakat Indonesia merupakan pengguna internet aktif dan internet telah mampu merevolusi kehidupan masyarakat dengan lebih memudahkan segala hal di dalam melaksanakan kegiatan sehari – hari.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini masih belum sesuai dengan harapan. Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI menyatakan bahwa secara umum pelayanan publik di Indonesia masih buruk, walaupun tentu ada beberapa pemerintah daerah, kementerian dan Lembaga yang sudah lebih baik pelayanannya.¹ Pada 5 Januari 2018, Ketua Ombudsman Kembali melaporkan bahwa selama tahun 2017 pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang masuk tercatat 8.101

¹ Mirawati Sudjono, “*Pelayanan Publik di Indonesia Masih Jelek*”, diakses 29 Mei 2017

kasus, 42,3% dari jumlah tersebut (3.427 kasus) adalah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan public yang diselenggarakan Pemerintah Daerah.²

Dengan permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia merupakan permasalahan utama yang harus dievaluasi oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi ini memberikan solusi dan tanggapan terhadap penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah selaku penyedia layanan melakukan pengembangan layanan yang berdasar pada pengguna internet. Hal ini dapat dilihat dari berbagai bentuk pelayanan publik yang mulai dilakukan dengan berbagai teknologi informasi, sajian data berbasis web (*web based*) untuk mengakomodasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Salah satu inovasi dari implementasi dan pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik adalah *Electronic Governmet* atau *E-Government*. *E-Government* merupakan inovasi baru yang dapat merubah sistematis pelayanan publik oleh pemerintah yang dikenal dengan prosedur pelayanan berbelit – belit, birokrasi pemerintah lamban, dan tidak adanya kepastian waktu yang berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik.

E-Government di Indonesia telah diperkenalkan pada tahun 2001 tentang pengembangan telekomunikasi, media, dan informati melalui Intruksi Presiden No. 6 tahun 2001 pada tanggal 24 April 2001 tentang Telematika

² Muhammad Nur Rochmi, “Pemerintah Daerah Menjadi Pelayanan Publik terburuk”, diakses 28 Maret 2018

(Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. *E-Government* merupakan inovasi baru dalam penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mempermudah program pemerintah.

Suatu sistem *E-Government* dikatakan berhasil jika mampu menciptakan nilai (*value*) bagi masyarakat. Ketika penciptaan nilai menjadi tujuan (*goals*) dari Lembaga Pemerintah sebagai organisasi publik maka mereka dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. *Public value* yang dimaksud dapat dimengerti sebagai kemampuan *e-government* untuk menyediakan peningkatan kualitas layanan publik dan penyelenggaraan administrasi pemerintah yang efektif dan efisien.³ Masyarakat menginginkan berbagai layanan publik seperti layanan perizinan, pajak kendaraan bermotor, parkir dan lain -lain dapat disediakan melalui internet.

Tanggung jawab pemerintah untuk merealisasikan pemerintahan yang baik (*good governance*) sesuai Intruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam proses pemerintahan ialah untuk meningkatkan efisien, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁴

³ Darmawan Napitulu, dkk, *E-Government: Implementasi, Strategi & Inovasi*, Medan; Yayasan Kita Menulis (2020) hal 2

⁴ Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Intruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* menjadikan *E-Government* sangat layak untuk diterapkan sebagai bentuk dukungan dari pengembangan pelayanan kepada Masyarakat. Berikut 6 (enam) strategi pemerintah dalam penyusunan *E-Government*:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.
2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan SDM dalam pemerintahan agar beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan public juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan E-Government sehingga pelayanan public tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.

5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusiabaik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan e-literacy masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistic dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Menurut Instruksi Presiden (Inpres) No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

1. Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi :
 - a) Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
 - b) Penyiapan SDM;
 - c) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
 - d) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
2. Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi :
 - a) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - b) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
3. Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi :
 - a) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;

b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

4. Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi :

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat - 4. Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat.

Dengan *e-government* pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam menata sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah. Dan melalui *e-government* pelayanan public menjadi transparan, proses dari pelayanan dapat diketahui, dengan hal tersebut akuntabel pun dapat terwujud dan juga hal-hal yang menyimpang terhindarkan sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien.⁵

Menurut data dari *United Nations* sejak 2010 s/d 2022 Peringkat Negara Indonesia dalam pelaksanaan *e-government* berada dibawah Negara Malaysia dan Negara Singapura. Data tersebut dapat dilihat dibawah ini:

⁵ Edwi Arief Sosiawan (2008) "*Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi EGovernment Di Indonesia*" semnasIF 2008, Yogyakarta

Tabel 1.1
Peringkat *E-Government Development Indeks* Tahun 2010 s/d 2022

No	Negara	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
1	Singapura	11	10	3	4	7	11	12
2	Malaysia	32	40	52	60	48	47	53
3	Indonesia	109	97	106	116	107	88	77

Sumber: *United Nation*, 2022

Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa Negara Indonesia memiliki peringkat dibawah Negara Singapura dan Negara Malaysia. Negara Singapura pada tahun 2010 berada di peringkat 11, pada tahun 2012 berada di peringkat 10, pada tahun 2014 berada di peringkat 3, pada tahun 2016 berada di peringkat 4, pada tahun 2018 berada di peringkat 7, pada tahun 2020 berada di peringkat 11, pada tahun 2022 berada di peringkat 12. Negara Malaysia pada tahun 2010 berada di peringkat 32, pada tahun 2012 berada di peringkat 40, pada tahun 2014 berada di peringkat 52, pada tahun 2016 berada di peringkat 60, pada tahun 2018 berada di peringkat 48, pada tahun 2020 berada di peringkat 47, pada tahun 2022 berada di peringkat 53. Sedangkan Negara Indonesia pada tahun 2010 berada di peringkat 109, pada tahun 2012 berada di peringkat 97, pada tahun 2014 berada di peringkat 106, pada tahun 2016 berada di peringkat 116, pada tahun 2018 berada di peringkat 107, pada tahun 2020 berada di peringkat 88, pada tahun 2022 berada di peringkat 77.

Pernyataan tabel diatas akan menjadi pertanyaan bagaimana pelaksanaan atau penyelenggaraan *e-government* di Indonesia. Dengan peringkat tersebut peneliti berasumsi bahwa implementasi *e-government* di Indonesia terutama

Masyarakat sebagai pengguna layanan pasti memiliki hambatan untuk memanfaatkan teknologi dalam menerima pelayanan pemerintah melalui media online. Peneliti memiliki dua asumsi terkait hal tersebut; yang pertama kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait tata cara penggunaan aplikasi pelayanan dari pemerintah, sehingga Masyarakat bingung bagaimana cara mengoperasikannya. Yang kedua; kemampuan atau keinginan Masyarakat itu sendiri untuk memahami bagaimana cara mengoperasi aplikasi pelayanan dari pemerintah yang disediakan.

Pada tahun 2016 Pemerintah Kota Tangerang memulai Reformasi Birokrasi dalam Tata Kelola Pelayanan Perizinan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi (TIK) yang dilandasi Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 tentang Pemanfaatan TIK melalui perizinan online SIUP dan TDP.⁶

Pada bulan Januari 2018 Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang meluncurkan 123 jenis perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui website perizinan online yang dilengkapi dengan versi android yang terintegrasi dengan portal layanan Tangerang LIVE. Sistem perizinan online Kota Tangerang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang No 11 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik.⁷

⁶ Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 tentang Pemanfaatan TIK melalui perizinan online SIUP dan TDP

⁷ Peraturan Walikota Tangerang Nomor 11 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik

Melalui aplikasi ini Masyarakat dapat daftar perizinan dengan mudah dan cepat. Salah satu perizinan yang di Kelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Legalitas sangat penting bagi setiap produk yang dihasilkan Perusahaan karena hal itu yang akan menjamin kualitas produk. NIB atau Nomor Induk Berusaha merupakan produk dari Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah izin operasional yang diperuntukan bagi semua perusahaan atau badan yang melakukan kegiatan usahanya. Perizinan ini akan diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang.

Kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan sudah memenuhi atau ekspektasi dari pengguna, pemenuhan kebutuhan serta keinginan pengguna dapat mewujudkan kualitas layanan untuk mencapai harapan dari pengguna. Implementasi *E-Government* pada Pemerintah Kota Tangerang dari sisi pengguna penting dilakukan karena belum pernah dilakukannya penelitian sejenis, serta agar dapat mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan perizinan online Pemerintah Kota Tangerang, serta mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasinya yang kemudian dapat diketahui variabel – variabel yang harus diperbaiki dan yang sudah memenuhi harapan, agar layanan ini

dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna dan tercapainya tujuan utama layanan tersebut.⁸

Dalam implementasi *e-government* pada layanan perizinan online Kota Tangerang, banyak masyarakat yang mengeluhkan karena birokrasi perizinan yang berbelit – belit. Masyarakat juga merasa kesulitan dalam penginputan data secara online, tidak bisa log in pada akun perizinan online, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) tidak dapat terdaftar. Hal itu disebabkan karena server aplikasi yang belum optimal dalam penggunaannya.

Peneliti juga mencantumkan data laporan pelayanan pengaduan tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang yang dibuat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.2
Rekap Laporan Pelayanan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Tahun 2022

No	Pelayanan Pengaduan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1.	Melalui Counter	20	5	23	22	17	36	47	26	31	9	4	10	250
2	Melalui Website	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Melalui Laksa	3	1	5	5	5	7	11	2	0	0	1	0	40
4	Melalui Whatsapp	38	32	37	47	32	35	22	10	8	7	9	8	285
5	Melalui Instagram	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
6	Total	61	38	65	74	54	78	82	38	39	16	14	18	577

Sumber: Data diolah peneliti

⁸ Jamiansyah, H (2018), *Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan menggunakan E-Govqual (Studi kasus : Dinas. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah)*

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa implementasi *e-government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang belum optimal dilaksanakan. Hal ini dikarenakan masih banyak yang di keluhkan Masyarakat kepada DPMPTSP mengenai perizinan online terutama dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan.

Dalam penelitian ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang memiliki peran penting dalam memperbaiki pelayanan perizinan. Tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Implementasi *E-Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang (Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi *E-Government* dalam layanan perizinan usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *E-Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Tangerang (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan dan keilmuan tentang Administrasi Publik khususnya pemanfaatan *E-Government* dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengelola layanan Perizinan Usaha Perdagangan untuk mengevaluasi guna pengembangan dan penyempurnaan layanan perizinan.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian berisikan informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Untuk memudahkan dalam penyusunan penelitian, Penulis telah menetapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian dan selanjutnya disusun, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, landasan teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian dan diakhiri dengan kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian meliputi Pendekatan Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Objek Penelitian meliputi, gambaran umum tempat yang diteliti, profil, visi, misi, dan struktur organisasi. Kemudian, Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berlandaskan pada teori yang digunakan untuk menganalisis dan mengkaji tentang Implementasi E-Government Dalam Layanan Perizinan Usaha Perdagangan

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Bagian akhir secara berurutan terdiri dari: Daftar Pustaka; Lampiran-lampiran; Dokumentasi; dan Biodata Penulis.

