

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan terkait latar belakang permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Selanjutnya, dijelaskan pula terkait rumusan masalah yang diambil berdasarkan latar belakang permasalahan dan tujuan beserta manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini.

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi memudahkan manusia melakukan aktivitas sehari-hari, tidak terkecuali dalam ranah pemerintahan. Kemajuan teknologi tersebut sangat berguna bagi pemerintah dalam menjalankan pekerjaan terutama dalam hal pelayanan publik. Teknologi informasi berbasis internet yang banyak digunakan oleh masyarakat luas telah mendorong pemerintah yang ada, baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah untuk memanfaatkan keberadaan teknologi tersebut dalam memberikan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi diranah pemerintah disebut sebagai *e-government* (pemerintahan berbasis elektronik). Istilah *e-Government* atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan.

Hartono (2010:9) menyatakan *e-Government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada

warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta para pegawai yang ada. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government*, *Government to Business* dan *Government to Citizens*. Pemanfaatan *e-Government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Di Indonesia, inovasi *e-Government* sudah diinisiasi sejak beberapa tahun belakangan ini. Selain adanya tuntutan kebutuhan, antara pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi, pengembangan *e-Government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Salah satu tujuan implementasi *e-Government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sebuah badan untuk memenuhi kebutuhan hidup warga masyarakat berupa barang atau jasa (Moenir, 2001). Pada dasarnya pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan yang berlaku (Menpan, 2014). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/

M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan umum adalah "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan". Pelayanan yang baik merupakan kewajiban bagi pemerintah merupakan hal yang wajib dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat mengakses ke dalam tatanan pemerintah untuk menunjang kehidupan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah terbagi menjadi dua (2), yaitu bersifat primer dan sekunder. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang di dalamnya pemerintah merupakan satu satunya penyelenggara dan pengguna atau klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya pelayanan imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan. Sedangkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan BUMN. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah perizinan. Perizinan adalah suatu persetujuan dari penguasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang (Manan, 2001:16). Selaras dengan

penerapan e-government yang tertuang dalam roadmap implementasi e-government yang dicanangkan oleh pemerintah, maka bentuk perizinan tersebut beralih menjadi perizinan online terintegrasi.

Surakarta menjadi salah satu kota di Indonesia yang sudah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan menerapkan e-government melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang mendapat wewenang melalui Peraturan Walikota Surakarta Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan yang menjadi urusan Pemerintah Daerah kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta.

Oleh karena itu seiring dengan tuntutan masyarakat akan layanan perizinan yang responsif, mudah, cepat, terpantau dan transparan, serta tuntutan perkembangan teknologi informasi, maka sistem tersebut dikembangkan, selain untuk menjadi sistem/aplikasi yang juga bisa dimanfaatkan oleh pengguna layanan perizinan dan masyarakat umum, memberi kemudahan dan percepatan bagi DPMPTSP dalam melakukan pelayanan perizinan. Dengan demikian tuntutan aksesibilitas pelayanan perizinan yang dibutuhkan oleh publik dan pengguna layanan perizinan yang dulunya relatif belum optimal, dengan adanya Sipinter diharapkan mampu menjawab tuntutan tersebut. Seluruh informasi tentang proses layanan perizinan yang dibutuhkan untuk mengetahui tentang proses/progres, retribusi dan produk perizinan, dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan perizinan maupun khalayak luas.

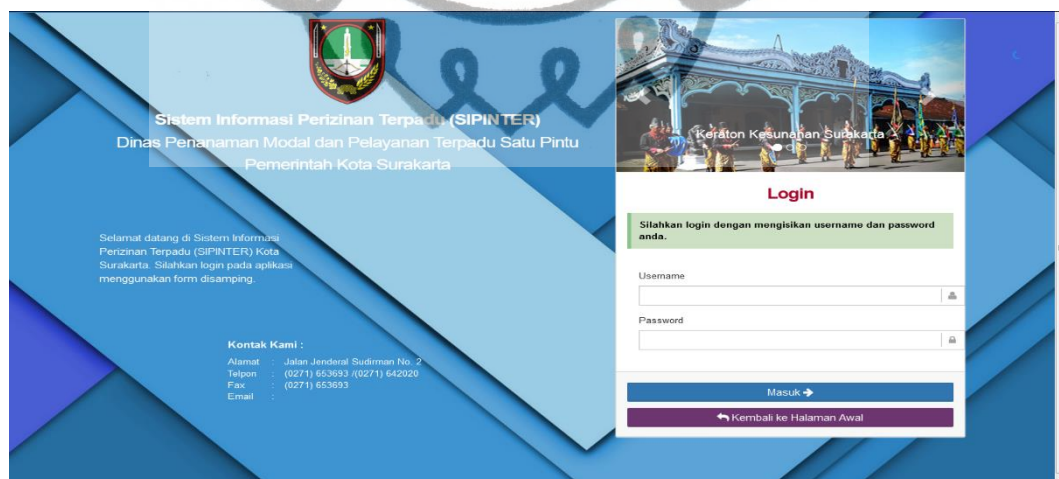
Tabel 1.1

Perbedaan SIPP dengan SIPINTER

| NO | Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) | Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIPINTER) |
|----|--|--|
| 1. | Eksisting | Perkembangan |
| 2. | <p>Fitur ini hanya bersifat Internal, hanya digunakan oleh Tata kelola/ Tata Kerja pelayanan Perizinan (Internal DPMPTSP saja). Proses perizinan dari hulu ke hilir, dari proses pendaftaran, verifikasi, perhitungan retribusi, penetapan SKRD dan penerbitan Produk Perizinan menggunakan Aplikasi Ini.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fitur Entry Data Pendaftaran Izin dan Validasi Data Primer Perizinan - Fitur Verifikasi Perizinan dan Perhitungan Retribusi Perizinan - Fitur Entry Data Sekunder Perizinan dan Pencetakan SK dan SKRD - Fitur Pengelolaan Penerimaan Pembayaran Retribusi - Fitur Data Perizinan yang telah terbit - Fitur Pengelolaan Penyerahan Izin yang telah jadi - Fitur Executif Summary Pengolahan Database Perizinan dan Penyajian Data Perizinan. - Fitur QR.Code avalidasi Produk Izin - Fitur E-Document Pengelola Arsip perizinan secara Digital - Fitur Polling Kepuasan Pengunjung - Fitur Survey Kepuasan Masyarakat <p>(SKM)</p> | <p>Sistem/aplikasi ini dikembangkan yang bisa dimanfaatkan dan diakses oleh Pengguna Layanan Perizinan dan Masyarakat umum.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kalkulator Perizinan. Sebuah fitur untuk membantu membuat estimasi/perkiraan perhitungan retribusi perizinan. - Status Progres Perizinan atau Tracking Perizinan. Sebuah fitur untuk mengetahui sejauhmana perjalanan berkas perizinan. - Pemberitahuan melalui SMS Retribusi Perizinan yang harus dibayarkan. - Pemberitahuan melalui SMS Perizinan yang tidak dapat diproses dikarenakan kurang persyaratan maupun terdapat kendala teknis. - Pemberitahuan melalui SMS Produk Izin (SK Izin) yang telah jadi dan siap untuk diambil. - Pendaftaran Perizinan secara on-line. - Fitur Data Verifikasi Lapangan dan Penjadwalan Survey Lapangan - Fitur Histori Data Perizinan Perusahaan dengan memberi 1 ID saja untuk satu Perusahaan |

(Sumber: DPMPTSP Kota Surakarta. 2020)

Pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Surakarta berkenaan dengan pengurusan perizinan usaha dalam bentuk penerbitan dokumen melalui Sipinter meliputi Keterangan Rencana Kota (K RK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Sertifikat Laik Fungsi (SLF), Izin Alih Fungsi Bangunan, Sertifikat Kepemilikan Bangunan, Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL), Penggantian Biaya Cetak Peta, Izin Kepemilikan Bangunan Rumah Susun (Stratatile), Izin Usaha Industri (IUI), Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (IUP-MB), Izin Usaha Toko Modern (IUTM), aplikasi Sipinter dapat diakses oleh pemohon untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen usaha yang aplikasinya diisi secara *online* dan dokumen yang telah selesai diproses nantinya dapat diambil langsung ke kantor DPMPTSP Kota Surakarta. Tampilan aplikasi Sipinter yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Surakarta disajikan pada gambar sebagai berikut:

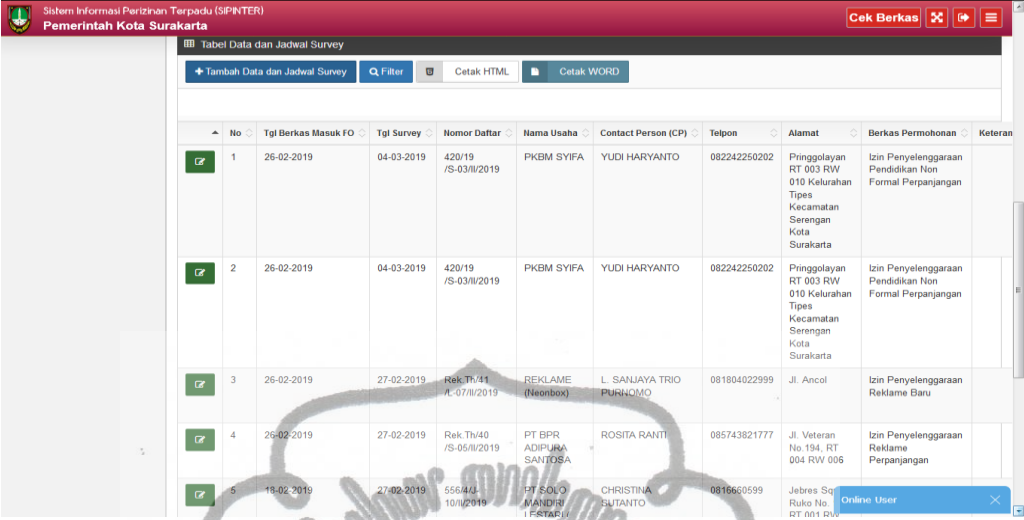


Gambar 1.1

Aplikasi SIPINTER DPMPTSP Kota Surakarta

(Sumber : DPMPTSP Kota Surakarta, 2020)

commit to user



| No | Tgl Berkas Masuk FO | Tgl Survey | Nomor Daftar | Nama Usaha | Contact Person (CP) | Telp | Alamat | Berkas Permohonan | Keterangan |
|----|---------------------|------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------|---|---|------------|
| 1 | 26-02-2019 | 04-03-2019 | 420/19 /S-03/II/2019 | PKBM SYIFA | YUDI HARYANTO | 082242250202 | Pringgolayan RT 003 RW 010 Kelurahan Tipes Kecamatan Serengan Kota Surakarta | Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal Perpanjangan | |
| 2 | 26-02-2019 | 04-03-2019 | 420/19 /S-03/II/2019 | PKBM SYIFA | YUDI HARYANTO | 082242250202 | Pringgolayan RT 003 RW 010 Kelurahan Tipes Kecamatan Serengan Kota Surakarta | Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal Perpanjangan | |
| 3 | 26-02-2019 | 27-02-2019 | Rek.Th/41 /L-07/II/2019 | REKLAME (Neonbox) | L. SALLIYA TRIO PURNOMO | 081804022999 | Jl. Ancol | Izin Penyelenggaraan Reklame Baru | |
| 4 | 26-02-2019 | 27-02-2019 | Rek.Th/40 /S-05/II/2019 | PT BPR ADI PURA SANTOSA | ROSITA RANTI | 085743821777 | Jl. Veteran No. 194, RT 004 RW 006 | Izin Penyelenggaraan Reklame Perpanjangan | |
| 5 | 18-02-2019 | 27-02-2019 | 556/40 /S-10/II/2019 | PT SOLO MAHAPRA ESTAR | CHRISTINA SUTANTO | 0816660599 | Jebres Sq Ruko No RT 001 RW | | |

Gambar 1.2
Aplikasi SIPINTER DPMPTSP Kota Surakarta

(Sumber : DPMPTSP Kota Surakarta, 2020)

Prosedur atau tahapan yang harus dilakukan pemohon untuk bisa mengurus perizinan melalui aplikasi Sipinter meliputi: (1) Pemohon mengakses Sipinter di <http://dpmptsp.surakarta.go.id/>, (2) membuat akun pemohon menggunakan nomor KTP yang nantinya digunakan sebagai username, (3) mengisi form dan scan dokumen yang dipersyaratkan, (4) mengupload dokumen perizinan, (5) menunggu konfirmasi balasan dari pengelola Sipinter DPMPTSP Kota Surakarta terkait dokumen perizinannya sudah selesai di proses, (6) mengambil langsung dokumen perizinan di Kantor DPMPTSP Kota Surakarta.

Penggunaan aplikasi SIPINTER bertujuan untuk mengurus perizinan secara *online* yang berupa penerbitan dokumen perizinan. Aplikasi Sipinter ini diharapkan

commit to user

dapat memenuhi kebutuhan publik atas informasi pengajuan permohonan izin usaha yang sangat mudah khususnya bagi yang memiliki kendala untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Surakarta. Selain itu, aplikasi Sipinter ini diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah kinerja DPMPTS Kota Surakarta itu sendiri, sehingga pada akhirnya mendorong kemajuan layanan perizinan dan muaranya terwujudnya pelayanan perizinan yang prima.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa efektif sistem informasi perizinan terpadu (sipinter) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Untuk itu penulis melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi berjudul **“Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIPINTER) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta”**.

B. Rumusan Masalah

1. Rumusan masalah adalah hal yang sangat penting untuk dibahas karena masalah di sini merupakan tantangan yang dicari jalan keluar ataupun diatasi dengan berbagai alternatif sehingga dapat menjadi tujuan yang diinginkan. Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni “bagaimana efektivitas sistem informasi Sipinter Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan salah satu hal yang dicapai dalam suatu kegiatan dan setiap penelitian haruslah memiliki arah tujuan yang jelas. Tanpa adanya arah tujuan yang jelas, maka penelitian tidak berjalan dan mendapat hasil sebagaimana yang diharapkan. Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas sistem informasi perizinan terpadu (Sipinter) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat terbagi ke dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut manfaat yang didapat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Usaha di Kota Surakarta
- b. Menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian dibidang Pelayanan Perizinan
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat terhadap pengukuran efektivitas sistem.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi:

a. Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung terkait penelitian faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sebuah sistem informasi.

b. Pemerintah Kota Surakarta

Bagi Pemerintah Kota Surakarta, penelitian ini dapat bermanfaat untuk menjadi bahan pertimbangan dan masukan serta solusi yang objektif dalam penerapan asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Surakarta.

