

# KESIAPAN ASN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU MEMBERIKAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE

## *THE READINESS OF STATE CIVIL APARATUS OF INVESTMENT AND INTEGRATED ONE STOP SERVICE'S AGENCY TO PROVIDES ONLINE-BASED SERVICES*

**Wahyudiyono**

Peneliti di Balai Pengembangan SDM dan Penelitian Surabaya

Jl Raya Ketajen no. 36 Gedangan Sidoarjo

wahyudiku@yahoo.co.id

Diterima : 9 Juni 2018 | Direvisi : 27 Juni 2018 | Disetujui : 9 Agustus 2018

### **Abstract**

*In the era of President Susilo Bambang Yudhoyono's government in 2014, the Government has set regulations to provides integrated one-stop services based online in the Agency of Investment and Integrated One-Stop Service. However, until now there are still many districts / cities that have not implemented online service. President Jokowi Widodo's government continues to encourage the implementation of integrated one-stop services by online in managing business licensing. The problem of this research is how is the readiness of the state civil apparatus to provides integrated one-stop service based online. This research is descriptive. The results show that ASN of the Agency of Investment and Integrated One-Stop Service have good knowledge of the standard operating procedures for public service. Some have implemented services online but most have not implemented it yet. They are ready to implementing integrated one-stop services by online but they have not been able to implement it because the network and applications to perform integrated one-stop services online have not prepared. According to the provisions, the installation of networks and devices to provide online services is the task of the Agency of Communication and Information.*

**Keywords :** *readiness, state civil aparature, service, online*

### **Abstrak**

Di era pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono tahun 2014, Pemerintah telah menetapkan peraturan untuk memberikan pelayanan terpadu satu pintu secara *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, sampai saat ini masih banyak Kabupaten/ Kota yang belum melaksanakan pelayanan secara *online*. Pemerintahan Presiden Jokowi Widodo terus mendorong dilaksanakannya pelayanan terpadu satu pintu secara *online* dalam pengurusan perizinan berusaha. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana kesiapan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan terpadu satu pintu berbasis *online*. Penelitian ini bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki pengetahuan yang baik terhadap standar operasi prosedur pelayanan publik. Sebagian sudah melaksanakan pelayanan secara *online* tetapi sebagian besar belum melaksanakannya. Mereka siap melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu secara *online* tetapi mereka belum bisa melaksanakan sebab jaringan dan aplikasi untuk melaksanakan pelayanan secara *online* belum disiapkan. Menurut ketentuan, pemasangan jaringan dan perangkat untuk memberikan pelayanan secara *online* tersebut menjadi tugas Dinas Kominfo.

**Kata kunci:** kesiapan, asn, pelayanan, online

## **PENDAHULUAN**

Guna menyederhanakan perizinan dan memberikan kemudahan dalam berusaha Pemerintah memberikan kemudahan kepada para investor yang berniat untuk menanamkan modalnya. Kemudahan dalam penanam modal di Indonesia dilakukan melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Perpres PTSP ini ditetapkan sebagai penyempurnaan atas Peraturan Presiden Nomor 27

Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal.

Peraturan presiden tersebut dibuat dengan pertimbangan bahwa bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud di atas dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan

pelayanan baik yang bersifat pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah kabupaten / kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota (BPMPTSP) Kabupaten/Kota. Dalam menyelenggarakan PTSP oleh kabupaten/kota, Bupati/ Walikota mendelegasikan wewenang Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada Kepala BPMPTSP. BPMPTSP sebagaimana dimaksud di atas selain penyelenggaraan fungsi pelayanan terpadu Perizinan dan Nonperizinan, melakukan fungsi penyelenggaraan penanaman modal. Bentuk lembaga penyelenggara PTSP di kabupaten/kota di Jawa Timur umumnya bukan berbentuk Badan tetapi Dinas yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Beberapa kabupaten/kota ada yang bertambah tupoksinya, misalnya bidang ketenagakerjaan.

Dalam Perpres tersebut telah di atur bahwa Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP wajib menggunakan Pelayanan Secara Elektronik (PSE). Pelayanan Secara Elektronik oleh PTSP sebagaimana dimaksud di atas mencakup aplikasi otomasi proses kerja (*business process*) dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Namun penggunaan Pelayanan Secara Elektronik di Jawa Timur tidaklah merata. Ada daerah yang sudah melaksanakan Pelayanan Secara Elektronik secara penuh seperti di Kota Surabaya, tetapi ada pula Kabupaten/kota yang belum melaksanakan. Beberapa kabupaten/kota juga sudah merencanakan untuk melaksanakan Pelayanan Secara Elektronik.

Pengurusan hampir semua perijinan dan nonperijinan di Kota Surabaya juga sudah terintegrasi secara *online*. Program ini bertujuan untuk mempermudah layanan perizinan bagi masyarakat dengan pemerintah Kota Surabaya. Pelayanan perizinan yang awalnya terkonsentrasi di satu tempat diubah dengan memberikan keleluasan pada masyarakat untuk memproses perizinan atau non perijinan di mana saja dia inginkan. Sistem pelayanan perizinan secara *online* diberi nama Surabaya Single Window (SSW) yang diresmikan oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini sejak tanggal 14 Mei 2013. Semua SKPD terhubung dengan System Informasi Manajemen (SIM) yang dikoordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan selanjutnya Unit

Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai gerbang untuk mengurus perizinan.

Pengoperasian Program SSW merupakan bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Surabaya terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam program SSW dapat memaksimalkan pelayanan publiknya. Program Dengan sistem SSW, pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor pemerintah. Tahapan awal pengurusan perizinan dapat diakses dari manapun dengan mengklik di website [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id).

Pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya tersebut diakui secara nasional dan internasional sebagai pelayanan terpadu yang baik dengan memperoleh berbagai penghargaan di tingkat nasional maupun internasional. Kabupaten/Kota lain di Jawa Timur atau seluruh Indonesia diharapkan dapat meniru pelayanan terpadu yang sudah dilakukan Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk dapat meniru apa yang sudah dilakukan Kota Surabaya pemerintah kabupaten/kota lain di Jawa Timur tentu bukanlah pekerjaan mudah. Sangat banyak faktor yang menentukan berhasilnya suatu pelayanan yang baik. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah kelembagaan, Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, besaran anggaran dan kegiatan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu. Faktor-faktor tersebut yang akan dilihat dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang hendak diteliti adalah bagaimana kesiapan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan terpadu satu pintu berbasis *online*. Berdasarkan hasil latarbelakang masalah dan permusmusan masalah di atas maka ada Penelitian bertujuan untuk menggambarkan kesiapan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan terpadu satu pintu berbasis *online*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan strategi percepatan dalam melakukan pelayanan terpadu satu pintu berbasis *online* seperti yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Blaikie (2000:72) mengklasifikasikan tujuan penelitian ke dalam beberapa tipe yaitu *exploration*, *description*, *explanation*, *undertastanding*, dan *prediction*. Penelitian ini

merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif atau penggambaran terhadap realitas yang ada. Survey dilakukan di 8 kabupaten/kota di Jawa Timur. Guna mendapatkan data yang diperlukan, penelitian ini menggunakan metode survey lapangan. Survey lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada semua ASN di lokasi penelitian. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mendeskripsikan data-data dari hasil survey terhadap ASN.

Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo mampu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan perizinan karena mampu menyediakan informasi mengenai database perizinan maupun pelayanan perizinan. Kemudahan pelayanan tersebut berupa aplikasi e-tracking, yaitu aplikasi pelacakan proses izin yang dilakukan, SMS gateway, yaitu aplikasi untuk mengakses kebutuhan informasi mengenai persyaratan-persyaratan izin maupun melakukan pengaduan melalui SMS, mobile SIPPADU yaitu aplikasi SIPPADU yang menyediakan informasi mengenai status izin serta dapat mengetahui alur proses izin melalui smartphone, aplikasi penandatanganan secara elektronik oleh Kepala BPPT, serta Smartcard Ijin, yaitu aplikasi sebagai ID pelanggan sehingga tidak perlu lagi menyediakan copy berkas yang telah tersimpan dalam database perizinan (Maylina Nurwindiarti, 2016).

Hasil penelitian Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa aspek kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedur belum berjalan secara optimal. temuan dalam penelitian ini salah satu faktor yang juga menentukan reformasi birokrasi adalah masyarakat sebagai pengguna layanan, dimana hal ini terlihat masyarakat secara suka rela memberikan insentif tambahan kepada pegawai dalam pengurusan perizinan. Masyarakat transisi (prismatic society) berada diantara masyarakat tradisional dan modern yang pada dasarnya mengetahui adanya aturan pembayaran standar pengurusan perizinan namun dibayarkan melebihi standar yang telah ditetapkan. Sehingga perbuatan masyarakat tersebut turut mempengaruhi reformasi birokrasi (Yusriadi, 2017).

Penelitian Leny Ismayanti mengenai Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang menunjukkan proses pelayanan pada masyarakat tergolong efektif karena semua proses terkontrol dan terisgiter

sehingga semua perizinan terpantau dan permasalahan yang muncul dapat diminimalisir. Fungsi teknologi yang digunakan dapat dimaksimalkan yaitu dapat untuk berkomunikasi dengan pihak luar/pemohon menggunakan sistem informasi manajemen guna koordinasi dengan bagian lainnya. Permasalahan yang dihadapi adalah kurangnya tenaga ahli bidang pelayanan perizinan pelayanan terpadu satu pintu yang mempengaruhi kelancaran pelayanan (Leny Ismayanti, 2015).

Penelitian Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan di Kota Surakarta mengukur 10 prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No 63 Taun 2003 yang meliputi meliputi kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan; kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses penerpan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara garis besar dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun masih terdapat 2 prinsip yang belum bisa dicapai. yaitu Kelengkapan sarana dan prasarana, dan Kenyamanan (Bagus Yoga Dwi G, 2017).

Perizinan *online* merupakan sebuah bentuk terobosan dalam bidang pelayanan publik guna menciptakan pelayanan yang bersih dari tindakan korupsi. Perizinan *online* merupakan program inovatif yang dikembangkan sebagai upaya untuk menciptakan sebuah pelayanan prima di bidang perizinan.

Sebagai upaya untuk memahami proses penerimaan ASN dan hambatanannya terhadap Pelayanan terpadu satu pintu berbasis *online* maka penelitian ini merujuk pada Teori Adopsi Inovasi. Pada awalnya, bahkan dalam beberapa perkembangan berikutnya, teori difusi inovasi senantiasa dikaitkan dengan proses pembangunan masyarakat. Inovasi merupakan awal untuk terjadinya perubahan sosial, dan perubahan sosial pada dasarnya merupakan inti dari pembangunan masyarakat. Rogers dan Shoemaker (1971) menjelaskan bahwa proses difusi merupakan bagian dari proses perubahan sosial. Perubahan sosial adalah proses dimana perubahan terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial. Perubahan sosial terjadi dalam 3 (tiga) tahapan, yaitu: (1) Penemuan

(*invention*), (2) difusi (*diffusion*), dan (3) konsekuensi (*consequences*). Penemuan adalah proses dimana ide/gagasan baru diciptakan atau dikembangkan. Difusi adalah proses dimana ide/gagasan baru dikomunikasikan kepada anggota sistem sosial, sedangkan konsekuensi adalah suatu perubahan dalam sistem sosial sebagai hasil dari adopsi atau penolakan inovasi.

Difusi Inovasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers (1983) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial (*the process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system*). Disamping itu, difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial. Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

Dari kedua padanan kata di atas, maka difusi inovasi adalah suatu proses penyebar serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.

Sejak tahun 1960-an, teori difusi inovasi berkembang lebih jauh di mana fokus kajian tidak hanya dikaitkan dengan proses perubahan sosial dalam pengertian sempit. Topik studi atau penelitian difusi inovasi mulai dikaitkan dengan berbagai fenomena kontemporer yang berkembang di masyarakat. Berbagai perpektif pun menjadi dasar dalam pengkajian proses difusi inovasi, seperti perspektif ekonomi, perspektif 'market and infrastructure' (Brown, 1981). Salah satu definisi difusi inovasi dalam taraf perkembangan ini antara lain dikemukakan Parker (1974), yang mendefinisikan difusi sebagai suatu proses yang berperan memberi nilai tambah pada fungsi produksi atau proses ekonomi. Dia juga menyebutkan bahwa difusi merupakan suatu tahapan dalam proses perubahan teknik (*technical*

*change*). Menurutnya difusi merupakan suatu tahapan dimana keuntungan dari suatu inovasi berlaku umum. Dari *inovator*, inovasi diteruskan melalui pengguna lain hingga akhirnya menjadi hal yang biasa dan diterima sebagai bagian dari kegiatan produktif.

Penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat seseorang/individu dalam menerima suatu inovasi. Menurut Rogers (1983), proses pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental dimana seseorang/individu berlalu dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi dengan membentuk suatu sikap terhadap inovasi, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi. Pada awalnya Rogers (1983) menerangkan bahwa dalam upaya perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku yang baru, terjadi berbagai tahapan pada seseorang tersebut, yaitu:

1. Tahap *Awareness* (Kesadaran), yaitu tahap seseorang tahu dan sadar ada terdapat suatu inovasi sehingga muncul adanya suatu kesadaran terhadap hal tersebut.
2. Tahap *Interest* (Keinginan), yaitu tahap seseorang mempertimbangkan atau sedang membentuk sikap terhadap inovasi yang telah diketahuinya tersebut sehingga ia mulai tertarik pada hal tersebut.
3. Tahap *Evaluation* (Evaluasi), yaitu tahap seseorang membuat putusan apakah ia menolak atau menerima inovasi yang ditawarkan sehingga saat itu ia mulai mengevaluasi.
4. Tahap *Trial* (Mencoba), yaitu tahap seseorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya sehingga ia mulai mencoba suatu perilaku yang baru.
5. Tahap *Adoption* (Adopsi), yaitu tahap seseorang memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang diambilnya sehingga ia mulai mengadopsi perilaku baru tersebut. Dari pengalaman di lapangan ternyata proses adopsi tidak berhenti segera setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi. Oleh sebab itu, Rogers (1983) merevisi kembali teorinya tentang keputusan tentang inovasi yaitu:
  - a) Tahap pengetahuan.

Dalam tahap ini, seseorang belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Untuk itu informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran

komunikasi yang ada, bisa melalui media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal diantara masyarakat. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan, yaitu: (1) Karakteristik sosial-ekonomi, (2) Nilai-nilai pribadi dan (3) Pola komunikasi.

b) Tahap persuasi.

Pada tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi/detail mengenai inovasi. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti: (1) Kelebihan inovasi, (2) Tingkat keserasian, (3) Kompleksitas, (4) Dapat dicoba dan (5) Dapat dilihat.

c) Tahap Penerimaan Keputusan

Pada tahap ini individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi.

d) Tahap Implementasi

Pada tahap ini mempekerjakan individu untuk inovasi yang berbeda-beda tergantung pada situasi. Selama tahap ini individu menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu.

e) Tahap Konfirmasi

Setelah sebuah keputusan dibuat, seseorang kemudian akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selain penjelasan diskriptif dengan persentase untuk menjelaskan jawaban responden, cara lain untuk menterjemahkan jawaban responden dalam skala likert adalah dengan analisis interval. Agar dapat dihitung dalam bentuk kuantitatif, jawaban-jawaban dari Responden tersebut diberi bobot nilai. Nilai atau skor likert untuk pernyataan positif dengan interval 5 yaitu :

SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5

S = Setuju, diberi nilai 4

N = Netral, diberi nilai 3

TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2

STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

Sedangkan untuk pernyataan negatif skor atau nilainya adalah:

SS = Sangat Setuju, diberi nilai 1

S = Setuju, diberi nilai 2

N = Netral, diberi nilai 3

TS = Tidak Setuju, diberi nilai 4

STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 5

Skor Maksimum = jumlah responden x skor tertinggi likert (260 x 5 = 1300)

Indeks (%) = (Total Skor/Skor Maksimum) x 100

*Interval Penilaian*

Indeks 0% – 19,99% : Sangat Kurang

Indeks 20% – 39,99% : Kurang

Indeks 40% – 59,99% : Sedang/cukup

Indeks 60% – 79,99% : Baik

Indeks 80% – 100% : Sangat Baik

Dengan menggunakan SPSS, statistik diskriptif yang diperoleh juga bisa menunjukkan nilai minimum, nilai maximum, rata-rata/mean dan standar deviasi. Dalam statistika, standar deviasi adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur jumlah variasi atau sebaran sejumlah nilai data. Semakin rendah standar deviasi, maka semakin mendekati rata-rata, sedangkan jika nilai standar deviasi semakin tinggi maka semakin lebar rentang variasi datanya. Sehingga standar deviasi merupakan besar perbedaan dari nilai sampel terhadap rata-rata. Hasil pengolahan dengan SPSS dapat dilihat dalam Descriptive Statistic pada tabel berikut ini.

Tabel 1.  
*Descriptive Statistic*

No	Pernyataan	N	Mean	Deviation Std.	Index (%)
1	Memahami Dengan Baik Semua Peraturan Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Publik	260	3.80	.769	76
2	Mendapatkan Sosialisasi Tentang SOP Proses Pelayanan Publik Dan Memahaminya	260	3.66	.752	73.2
3	Berpedoman Pada Standar Operational Procedure (SOP) Dan Melaksanakan Secara Konsisten	260	4.12	.859	82.4
4	Mendapatkan Bimbingan Teknis Tentang Pelayanan Publik Dan Menguasai Dengan Baik	260	3.44	.875	68.8
5	Memahami Dengan Baik Semua Persyaratan Yang Diperlukan.	260	3.95	.755	79
6	Memahami Dengan Baik Semua Alur Proses.	260	3.92	.799	78.4

7	Mengoperasional Semua Jenis Sistem Pelayanan Perizinan/ Non Perizinan Dengan Baik	260	3.47	.876	69.4
8	Memberikan Pelayanan Cepat Sesuai Batasan Waktu Perizinan/ Non Perizinan Meskipun Tidak Sesuai Dengan SOP.	260	2.67	.994	53.4
9	Melakukan Proses Perizinan/ Non Perizinan Hanya Melihat Kelengkapan Persyaratan Dan Tidak Pernah Menanyakan Asal-Usul Pemohon	260	3.05	1.13	61
10	Bisa Mengoperasionalkan Komputer Untuk Melaksanakan Pekerjaan Dengan Baik	260	4.03	1.04	80.6
11	Mengutamakan Pemohon Yang Sudah Direkomendasi Pimpinan Dapada Pemohon Yang Lainnya	260	3.52	1.04	70.4
12	Sudah Selayaknya Menerima Pemberian Pemohon Perizinan/ Non Perizinan	260	3.82	1.05	76.4
13	Bersedia Menerima Pembayaran Tunai Di Kantor Untuk Membantu Permohon Agar Proses Perizinan/ Non Perizinan Cepat Selesai	260	4.10	.866	82
14	Kekeliruan Dalam Proses Perizinan/ Non Perizinan, Kesalahan Itu Bukan Menjadi Tanggungjawab Kantor PTSA Tetapi Menjadi Tanggungjawab Dinas Teknis Lainnya	260	3.50	.924	70
15	Pemohon Tidak Perlu Tahu Sampai Mana Tahap Perkembangan Perizinan/ Non Perizinannya Agar Tidak Menghambat Proses Perizinan/ Non Perizinan	260	3.73	.974	74.6

Dari tabel deskriptif di atas diketahui bahwa pernyataan responden yang Memahami Dengan Baik Semua Peraturan Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Publik nilai indeksinya adalah 76%. Indeks tersebut masuk dalam interval penilaian Baik. Demikian pula pernyataan responden, Pernah Mendapatkan Sosialisasi Tentang SOP Proses Pelayanan Publik Dan Memahaminya, nilai indeksinya sebesar 73,2% yang artinya masuk dalam interval penilaian Baik. Pada pernyataan Berpedoman Pada SOP Dan Melaksanakan Secara Konsisten nilai indeksinya 82,4% yang artinya Sangat Baik. Atas pernyataan Pernah Mendapatkan Bimbingan Teknis Tentang Pelayanan Publik Dan Menguasai Dengan Baik, nilai indeksinya 68,8% yang artinya Baik. Responden yang Memahami Dengan Baik Semua Persyaratan Yang Diperlukan nilai indeksinya sebesar 79% yang artinya Baik. Responden yang memahami dengan baik semua alur proses nilai indeksinya 78,4% masuk dalam interval penilaian baik.

Pernyataan responden yang mengoperasionalkan semua jenis pelayanan perizinan dengan baik nilai indeksinya 69,4% atau masuk dalam interval penilaian Baik. Responden yang Memberikan Pelayanan Tepat Sesuai Batasan Waktu Perizinan Meskipun Tidak Sesuai Dengan SOP nilai indeksinya 53,4% atau masuk dalam interval penilaian Cukup. Responden yang menyatakan melakukan Proses Perizinan Hanya Melihat Kelengkapan Persyaratan Dan Tidak Pernah Menanyakan Asal Usul Pemohon, nilai indeksinya 61% atau masuk interval penilaian Baik. Meskipun masuk dalam interval penilaian baik tetapi nilainya ada di baik yang paling bawah yaitu 61% mendekati angka 59,9% yang masuk interval penilaian sedang atau cukup.

Pernyataan responden yang Bisa Mengoperasionalkan Komputer Untuk Melaksanakan Pekerjaan Dengan Baik nilai indeksinya 80,6% atau masuk dalam interval penilaian Sangat Baik. Meskipun pernyataan tersebut masuk dalam interval penilaian Sangat Baik tetapi nilainya mendekati interval penilaian Baik yaitu 79,9%.

Nilai indeks atas pernyataan negatif yaitu Mengutamakan Pemohon Yang Sudah Direkomendasikan Pimpinan Dari Pada Pemohon Yang Lainnya, nilai indeksinya 70,4% atau masuk dalam interval penilaian Baik. Atas pernyataan Sudah Selayaknya Menerima Pemberian Pemohon Perizinan nilai indeksinya sebesar 76,4% atau masuk interval penilaian Baik. Atas pernyataan negatif bersedia Menerima Pembayaran Tunai Di Kantor Untuk Membantu Pemohon Agar Proses Perizinan Cepat Selesai, nilai indeksinya 82% atau masuk dalam interval penilaian Sangat Baik. Pernyataan negatif lainnya yaitu Kekeliruan Dalam Proses Perizinan Kesalahan Yang Terjadi Bukan Menjadi Tanggung Jawab Kantor Tetapi Menjadi Tanggung Jawab Dinas Teknis Lainnya, nilai indeks pernyataan ini sebesar 70% atau masuk interval penilaian Baik. Demikian pula pernyataan bahwa Pemohon Tidak Perlu Tahu Sampai Mana Tahap Perkembangan Perizinan Agar Tidak Menghambat Proses Perizinan nilai indeksinya sebesar 74,6% atau masuk interval penilaian Baik.

Dari 15 pernyataan tersebut yang masuk kategori interval penilaian Baik sebanyak 11 pernyataan, yang masuk interval penilaian Sangat Baik 3 pernyataan dan yang masuk interval penilaian Cukup hanya satu pernyataan. Dengan demikian ASN di daerah yang diteliti mempunyai

literasi TIK yang baik dalam memberikan pelayanan berbasis *online*.

Kondisi sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan publik di empat daerah dalam kondisi baik. Bahkan dua daerah dalam kondisi yang sangat baik, sedangkan di satu daerah kondisi sarana dan prasarannya dalam kondisi cukup dan satu dalam kondisi kurang.

Pernyataan responden yang menunjukkan pengetahuan sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan publik sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas, nilai indeksnya masuk dalam interval penilaian yang baik. Pernyataan mengenai pengetahuan responden dapat dilihat dalam pemahaman terhadap peraturan dan standar operational procedure (SOP) dan pemahaman terhadap persyaratan perijinan yang diperlukan. Pernyataan mengenai sikap responden dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dalam pernyataan Memberikan pelayanan cepat sesuai batasan waktu perijinan dan melakukan proses perijinan hanya dengan melihat kelengkapan persyaratan, dan pernyataan negatif mengutamakan pemohon yang sudah direkomendasikan pimpinan.

Dari 8 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang diteliti, 3 DPMPTSP sudah menggunakan pelayanan secara *online* dan 5 DPMPTSP belum melaksanakan pelayanan secara *online*. DPMPTSP yang sudah melaksanakan pelayanan secara *online* adalah DPMPTSP di Kota Surabaya, Kabupaten Lamongan dan Kota Batu. Sedangkan DPMPTSP yang belum melaksanakan pelayanan secara *online* yaitu DPMPTSP di Kota Madiun, Kota Malang dan Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Blitar.

Daerah yang belum melaksanakan pelayanan secara *online* tersebut salah satu penyebabnya belum disiapkannya jaringan dan aplikasi untuk memberikan pelayanan secara *online*. Penyiapan jaringan untuk pelayanan secara *online* ini menjadi tugas dan tanggungjawab Dinas Kominfo di daerah. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi Dan Informatika.

Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal Dan Pengawasan Industri DPMPTSP Kota Surabaya Helfy Syarifudin menjelaskan bahwa penataan jaringan dan aplikasi pelayanan secara *online* dilakukan oleh Dinas kominfo Kota Surabaya. Di Dinas Kominfo Kota Surabaya

tersebut SDM teknik informatika yang menguasai penataan jaringan dan aplikasi sudah sangat baik. Penataan jaringan dan pembuatan aplikasi dilakukan oleh ASN sendiri. Kalau terjadi kekurangan maka mereka mengambil tenaga kontrak perorangan SDM informatika dari tenaga-tenaga muda. Hal ini dijelaskan di Hefly Syarifudin karena sebelumnya dia bertugas di Dinas Kominfo Kota Surabaya. Aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan secara *online* di Kota Surabaya sudah sangat baik. Jumlah pelayanan perizinan dan nonperizinan juga lebih dari 160. Dalam aplikasi layanan *online* tersebut DPMPTSP Kota Surabaya memiliki layanan perizinan secara paket dan parsial. Pelayanan secara paket yaitu dalam sekali proses pengajuan perizinan, bisa dihasilkan 2 atau 3 izin sekaligus. Sedangkan perizinan parsial yaitu mengurus izin satu persatu.

Meskipun Penyiapan jaringan dan aplikasi dalam memberikan pelayanan secara *online* menjadi tugas dan tanggungjawab Dinas Kominfo, tetapi dalam mengoperasionalkan aplikasi dan layanan secara *online* tersebut tetap membutuhkan SDM yang menguasai tehnik informatika. SDM yang menguasai tehnologi di bidang informatika ini yang kebanyakan dinyatakan kurang di DPMPTSP berbagai daerah.

## KESIMPULAN

1. Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jawa Timur memiliki pengetahuan yang baik terhadap standard operation procedure (SOP) pelayanan publik. Mereka juga telah melaksanakan SOP pelayanan publik dengan baik sehingga siap melaksanakan kebijakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan yang diambil pemerintah yaitu pelayanan secara *online* maupun secara offline.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang belum melaksanakan perijinan secara online disebabkan belum disiapkannya jaringan dan aplikasi untuk melaksanakan pelayanan secara online yang semestinya dilakukan oleh Dinas Kominfo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagus Yoga Dwi G dan Priyanto Susiloadi, Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam

- Pelayanan Perizinan di Kota Surakarta.  
Jurnal Wacana Publik Vol 1 No 1, 2017.
- Blaikie, Norman, 2000, *Designing Social Research, The Logic of Anticipation*, Polity Press, Malden MA
- Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Leny Ismayanti, 2015, Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang, *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol.4, No. 2 ISSN. 2442-6962
- Maylina Nurwindiarti, 2016, Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, *Jurnal Kebijakan dan Management Publik*, Volume 4 Nomor 1, Januari-April 2016
- Sutopo, H.B., 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*, UNS, Solo
- Yusriadi dan Misnawati, 2017, Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu), *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* Volume 7 Nomor 2 Juli – Desember 2017. Hal 99-108 p-ISSN: 2086-6364, e-ISSN: 2549-7499 Homepage: <http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/index>
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi Dan Informatika.
- Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.