

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi mengalami pertumbuhan yang pesat bersamaan dengan pengaruh globalisasi yang menuntut kecepatan, terutama dalam bidang informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi dan sistem komputerisasi telah memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan manusia dalam rangka mencapai tujuan mereka, karena kebutuhan manusia akan informasi sudah menjadi kebutuhan mendasar yang tidak dapat dipisahkan. Melalui teknologi dan sistem informasi yang ada, keputusan menjadi lebih cepat diambil dan dijalankan. Bahkan, pemerintah di seluruh dunia telah mengakui bahwa perkembangan teknologi tidak akan bisa dihindari dan akan sangat berpengaruh pada semua aspek kehidupan masyarakat.

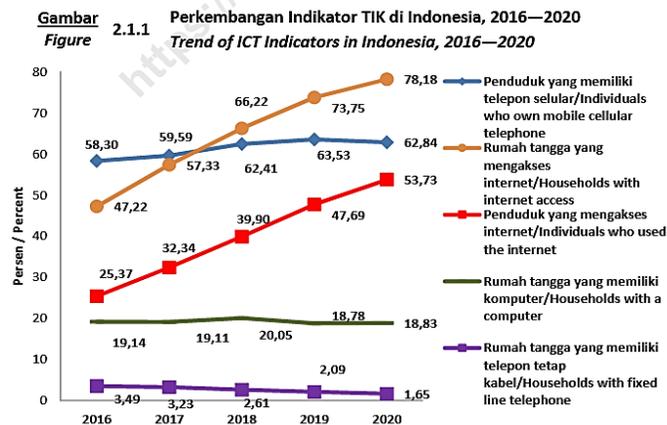
Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang pesat. Penduduk yang menggunakan internet meningkat dalam kurun waktu 2016-2020, yang ditunjukkan dengan peningkatan persentase penduduk yang mengakses internet tahun 2016 sebesar 25,37 persen menjadi 53,73 persen pada tahun 2020 lalu¹. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini juga diikuti oleh berbagai peningkatan lainnya seperti penggunaan internet di rumah mencapai angka 78,18

¹Direktorat Statistik Keuangan Teknologi Informasi dan Pariwisata, *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020 Telecommunication Statistics in Indonesia 2020*, ed. by Direktorat Statistik Keuangan Teknologi Informasi dan Pariwisata, *Badan Pusat Statistik* (Jakarta, 2021), hlm 20.

persen di tahun 2020, penggunaan telepon seluler mencapai 62,84 persen pada tahun 2020 serta kepemilikan komputer di rumah mencapai 18,83 persen pada tahun 2020².

Gambar 1.1

Perkembangan Indikator TIK di Indonesia



Sumber: Buku Badan Pusat Statistik Indonesia 2020

Perkembangan teknologi membawa dampak besar terhadap kehidupan manusia di berbagai bidang, termasuk pemerintahan. Melalui kemajuan teknologi, segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah akan menjadi lebih mudah, cepat, aman dan nyaman sehingga masyarakat tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mengurus berbagai jenis izin dan layanan pemerintah yang diperlukan.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut standar hukum yang ditetapkan bagi setiap warga Indonesia mengenai barang, jasa dan/jasa yang secara administratif disediakan oleh

² Ibid., hlm 21.

pemerintah³. Pelayanan publik merupakan bentuk perwujudan tanggung jawab dari instansi negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sesuai dengan makna pelayanan publik yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan hak asasi manusia baik posisinya sebagai individu maupun dalam kedudukannya sebagai anggota komunitas masyarakat dimana dalam upaya pemenuhan hak asasinya, pemerintah Indonesia bertanggung jawab atas perlindungan, pendidikan dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia⁴.

Ketika situasi sosial masyarakat menjadi semakin baik dan permintaan meningkat, pelayanan publik menjadi isu yang penting, dimana masyarakat seringkali menuntut layanan berkualitas tinggi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan menjadi kebutuhan mendasar yang harus ditingkatkan⁵. Sebagai tonggak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik⁶. Dalam Undang-Undang ini dijelaskan segala hal terkait pelayanan publik, mulai dari pengertian, asas, tujuan, standar pelayanan hingga proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh

³ Muhammad Amin Murthada, 'Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SIPERI (Sistem Pelayanan Perizinan) Di Kota Dumai Provinsi Riau', *IPDN*, 2022, 1–11, hlm 2.

⁴ Mai Puspadya Bilyastuti, 'Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)', *Reformasi*, 9.1 (2019), 82–89, hlm 82.

⁵ Tjitjik Rahaju, 'Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simppel) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban', *Publika*, 6.5 (2018), hlm 2.

⁶ 'UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'.

aparatur negara. Pada hakikatnya masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang efektif dan prima. Untuk dapat dikatakan sebagai pelayanan yang efektif, aparatur negara harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, cepat, aman dan nyaman serta sesuai dengan asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak dan kewajiban serta keseimbangan.

Pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. Bentuk dari pelayanan yang prima ini ditunjukkan pemerintah dengan berusaha menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan standar dan hakikat pelayanan yang baik, yaitu transparan, akuntabel, mudah, aman, cepat dan nyaman sehingga memberikan rasa puas kepada masyarakat atas pelayanan yang diterima. Salah satu bentuk kemudahan dalam pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dikenal dengan nama *Elektronik Government (E-government)*.

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemerintahan dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas dalam proses pelayanan publik. Menurut Forman, *e-Government* bermakna sebagai pemanfaatan teknologi informasi untuk kegiatan pemerintahan guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan layanan⁷. Menurut Perpres No. 95 Tahun 2018, *e-Government* merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan kemajuan teknologi, komunikasi dan informasi dengan bertujuan

⁷ Eliya Putri Utami and Aldri Frinaldi, 'Efektivitas Penerapan Aplikasi SICANTIK Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi', *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3.1 (2021), 22–30, hlm 23.

memberikan pelayanan kepada warga negara dan pengguna lainnya⁸. Melalui *e-Government* diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang efektif, mudah, cepat dan aman tanpa dibatasi sekat waktu dan jarak serta hemat biaya.

E-Government mulai hadir di Indonesia sejak tahun 2001, tepatnya sejak muncul Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), dimana instruksi tersebut memerintahkan pemerintah memanfaatkan teknologi telematika dalam mendukung *good governance*⁹. Seiring dengan perkembangan teknologi, *e-Government* turut mengalami perkembangan dan diperkuat dengan adanya Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, serta akuntabel dalam rangka meningkatkan keterpaduan pelayanan publik yang baik dengan berbasis elektronik¹⁰.

Dalam usaha menciptakan pelayanan publik yang efektif dan bertumpu pada aturan yang telah ditetapkan, pemerintah Indonesia baik pusat maupun daerah menerapkan *e-Government* dalam sistem pemerintahannya. Melalui *e-Government* ini diharapkan agar pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya serta mampu mendukung terwujudnya *good governance* dan *smart city* di Indonesia.

Berdasarkan hasil pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Provinsi Sumatera

⁸ 'PERPRES No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik [JDIH BPK RI]'.

⁹ 'Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media Dan Informatika)', 2001.

¹⁰ 'PERPRES No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik [JDIH BPK RI]'.

Barat telah mengikuti PeGI sebanyak empat kali yaitu Pemerintah Provinsi Sumatera Barat menempati peringkat 23 dari 25 peserta pada tahun 2011, peringkat 14 dari 30 peserta tahun 2012, peringkat 16 dari 22 peserta pada tahun 2014 dan peringkat ke 15 dari 20 peserta pada tahun 2015¹¹. Hasil ini menunjukkan bahwa Provinsi Sumatera Barat masih berada dalam posisi yang belum maksimal dan masih memerlukan usaha dalam meningkatkan pelayanannya di bidang *e-Government*.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia setiap tahun melakukan Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) dalam rangka evaluasi pelaksanaan e-government di Instansi Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota secara menyeluruh dan obyektif, dengan memperhatikan aspek Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Penerapan, dan Perencanaan. Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI) ini bertujuan untuk memberikan acuan pertumbuhan dan penggunaan TIK, mendorong pemanfaatan TIK yang lebih besar melalui evaluasi yang menyeluruh, tidak memihak dan mendapatkan gambaran keadaan penggunaan TIK di lingkungan pemerintahan. Dengan adanya PeGI, dapat menjadi motivasi dan acuan bagi tiap-tiap instansi daerah di Sumatera Barat untuk lebih meningkatkan dan mengoptimalkan penerapan *e-Government* dalam pelayanannya.

Meskipun pada PeGI, Pemerintah Sumatera Barat masih dinilai kurang maksimal dalam penerapan *e-Government* nya, namun hal tersebut belum bisa dijadikan tolak ukur evaluasi OPD di Sumatera Barat secara keseluruhan, terutama pada Kabupaten

¹¹ 'Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pemerintahan Berbasis Elektronik', 2019.

Tanah Datar. Pasalnya pada penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022, Tanah Datar mendapatkan penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat setelah meraih posisi ke-5 se-Sumatera Barat.¹² Penilaian ini dilakukan pada lima dinas yakni Dinas PMPTSP Naker, Dinas Dukcapil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Dinas Sosial. Dari keempat indikator yang digunakan pada penilaian tersebut, Tanah Datar memperoleh nilai 88,11 dengan kualitas A.

Selain itu, pada penerapan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2022, Pemerintah Kabupaten Tanah Datar menjadi terbaik tiga di Sumatera Barat dengan poin 3,21 dari skala lima dengan predikat baik¹³. Pencapaian Pemerintah Kabupaten Tanah Datar pada indeks SPBE ini tertuang dalam Keputusan Menpan RB nomor 108 tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah tahun 2022. Capaian ini merupakan komitmen perangkat daerah Kabupaten Tanah Datar dalam mengoptimalkan penerapan SPBE sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, efektif, transparan serta berkualitas dan terpercaya. Selain itu, Tanah Datar telah menghasilkan 38 Program Inovasi yang telah lulus untuk dinilai dengan menghasilkan 3 terbaik diantaranya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) dengan 4 program yaitu Trisula Dukcapil Membahana, Salam Kebahagiaan, Peduli Nagari dan

¹² Ivan, 'Pemda Tanah Datar Terima Penghargaan Dari Ombudsman', *Kabar Publik*, 2023
<<https://kabarpublik.id/pemda-tanah-datar-terima-penghargaan-dari-ombudsman/2023/02/13/>>.

¹³ Kementerian PANRB, 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi SPBE Pada Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022', 2023.

Aplikasi OASE; Dinas BKPSDM dengan Program SILAMAK, dan Dinas PMPTSP Naker dengan Sistem Informasi Perizinan Terpadu Tanah Datar (SIPINTAR) dan Pelayanan Perizinan Terbit di Nagari (Pelarian Diri).

Dari sekitar 66 program yang dikirimkan oleh Tanah Datar, 33 program lolos untuk dinilai dan menghasilkan 3 terbaik atas inovasi yang dikembangkan di Tanah Datar. Hal tersebut disampaikan oleh Bupati Tanah Datar, Eka Putra dalam wawancaranya bersama Info Publik, “Meski hanya 38 inovasi dari 60-an inovasi yang dinilai, namun jangan sampai mengurangi semangat OPD untuk terus berinovasi, jadikan semangat dan motivasi, karena yang terpenting adalah Program Inovasi bermanfaat bagi masyarakat dan selamat kepada 38 Program Inovasi yang telah lulus untuk dinilai yang juga telah menghasilkan peringkat 3 terbaik”¹⁴. Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Baperlitbang, Alfian Jamrah dalam wawancaranya bersama info publik, “Sebanyak 38 program berasal dari dinas, kecamatan dan bagian pada Sekretariat Daerah yang telah disampaikan ke Kemendagri dan juga telah ditetapkan 3 Instansi terbaik dalam melaksanakannya, tujuannya untuk memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat memperoleh layanan melalui Program Inovasi dari masing-masing OPD”¹⁵.

Penerapan sistem *e-Government* oleh Pemerintah Sumatera Barat, terutama pada Kabupaten Tanah Datar dalam lingkup pemerintahan selain bertujuan untuk

¹⁴ Info Publik, ‘Launching Inovasi Daerah, Bupati Eka Putra: Program Inovasi Butuh Dukungan Bersama’, 2022 <<https://infopublik.id/kategori/nusantara/694866/index.html>> [accessed 1 October 2023].

¹⁵ Ibid.

menciptakan pemerintahan yang baik, juga bertujuan memudahkan segala urusan pelayanan yang berguna untuk pemerintahan itu sendiri dan untuk masyarakatnya. Salah satu bentuk implementasi pelayanan publik dengan menerapkan sistem *e-Government* dalam bidang pemerintahan ini tampak pada berbagai pengurusan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar.

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar merupakan suatu Dinas yang bergerak dibidang Penanaman modal, Perizinan, Kesektarian dan Tenaga Kerja sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang mengatur tentang penyediaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)¹⁶. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja merupakan salah satu dari Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dengan kedudukan sebagai Dinas Daerah. Menurut permendagri, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu mengacu pada penyelenggaraan kegiatan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai di satu tempat mulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen¹⁷. Sebagai Dinas yang bergerak dalam urusan perizinan, DPMPTSP NAKER Kabupaten Tanah Datar mempunyai hak dalam menerbitkan izin yang dibutuhkan oleh masyarakat.

¹⁶ 'Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006'.

¹⁷ 'Ibid'.

Izin merupakan salah satu kewenangan pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga perizinan merupakan salah satu alat yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Izin merupakan perbuatan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang diterapkan untuk menghadapi peristiwa konkret menurut prosedur dan persyaratan tertentu¹⁸. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana hukum untuk mengatur tingkah laku masyarakat. Oleh karena itu, izin juga dapat diartikan sebagai suatu sarana hukum dimana pemerintah memaksa warga negaranya mengikuti cara yang dianjurkan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, dan izin tersebut menjadi ujung tombak dari instrumen hukum yang berfungsi sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat hingga terwujud masyarakat yang adil dan makmur¹⁹. Dengan begitu izin bermakna sebagai persetujuan dari pemerintah selaku penguasa yang didasarkan pada undang-undang ataupun peraturan pemerintah, dimana dengan adanya izin, pihak atas telah memberikan wewenang kepada pemohon untuk melakukan sesuatu yang sebenarnya dilarang terkait dengan kepentingan umum sehingga perlu dilakukan pengawasan terhadap izin yang diberikan.

Secara umum, sistem perizinan terdiri atas larangan, izin yang menjadi dasar pengecualian (izin), dan ketentuan terkait izin. Wewenang dari suatu organ pemerintahan adalah dengan memberikan izin yang harus ditetapkan sesuai dengan

¹⁸ Siti Kotijah, *Buku Ajar Hukum Perizinan: Online Single Submission (OSS)*, CV. MFA (Samarinda, 2020), hlm 5.

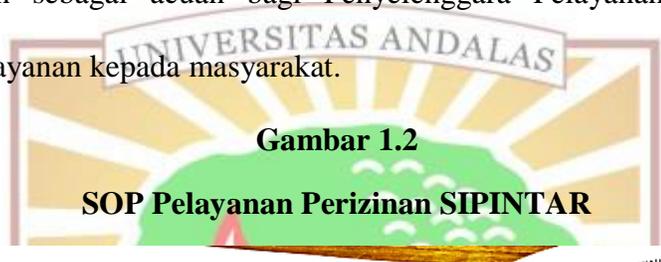
¹⁹ I Nyoman Gede Remaja, *Buku Ajar: Hukum Administrasi Negara* (Singaraja: Universitas Panji Sakti, 2017), hlm 60.

peraturan dan undang-undang. Hal ini sejalan dengan asas legalitas sebagai negara hukum demokrasi, dimana pemerintahan memiliki wewenang sesuai dengan yang termuat dalam undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Dalam menjalankan perannya sebagai dinas yang bertanggung jawab dalam menerbitkan perizinan sesuai peraturan dan undang-undang, DPMPTSP NAKER Kabupaten Tanah Datar membutuhkan inovasi dan kebaruan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, DPMPTSP NAKER Tanah Datar memanfaatkan peran *e-Government* dalam memberikan pelayanan dengan menghadirkan berbagai inovasi pelayanan terutama di bidang perizinan, yaitu dengan memanfaatkan OSS (*Online Single Submission*) dan SIPINTAR (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu). Pelayanan perizinan dengan berbasis teknologi ini didasarkan dengan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam perda tersebut memuat tentang aturan penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan pada ptsp wajib berbasis PSE (Pelayanan Secara Elektronik)²⁰. Untuk mewujudkan hal tersebut hadirilah pelayanan perizinan berbasis elektronik pada Dinas PMPTSP Naker Tanah Datar, yang salah satunya adalah aplikasi SIPINTAR.

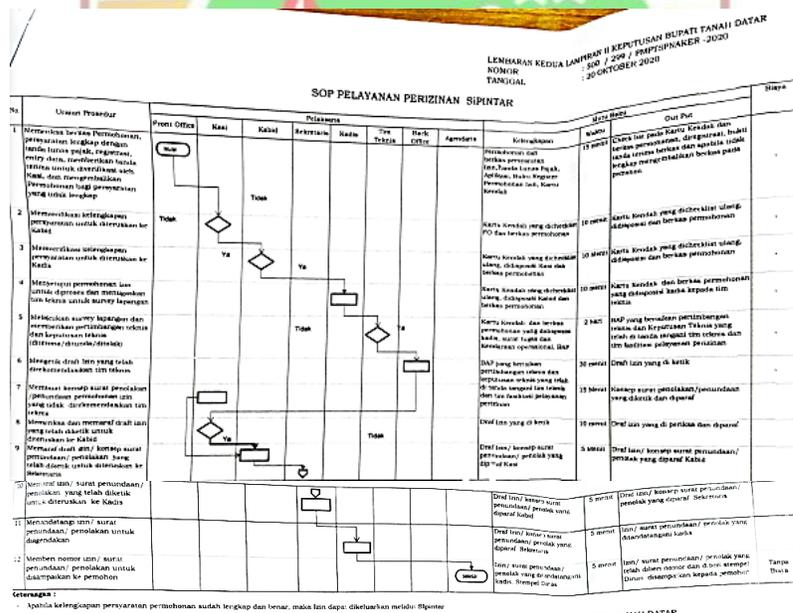
²⁰ 'PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR NOMOR 5 TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU', 2016.

Prosedur layanan dengan aplikasi SIPINTAR tercantum pada Surat Keputusan (SK) Bupati Tanah Datar Nomor 500/299/PMPTSP NAKER-2020²¹. SK ini memuat tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar melalui OSS dan SIPINTAR. Adanya SK Bupati ini dapat digunakan sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan di ptsp dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1.2

SOP Pelayanan Perizinan SIPINTAR



Salinan sesuai dengan aslinya
PH. KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. TANAH DATAR.

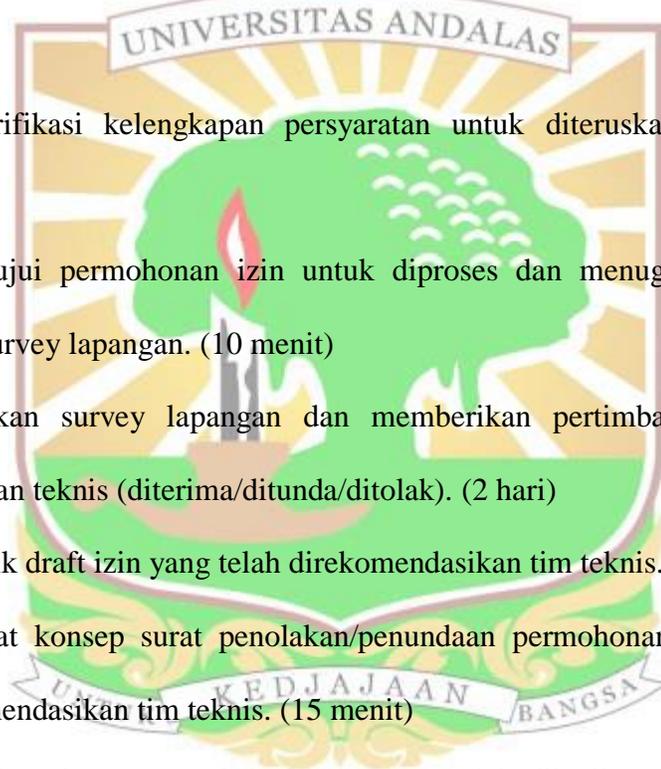
[Signature]
LORRY RAMLIAN, SH
NIP. 19820926 200301 1 008

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

²¹ 'Keputusan Bupati Nomor 500/299/PMPTSP NAKER-2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar', 2020.

Prosedur Pelayanan Perizinan SIPINTAR:

1. Memeriksa berkas permohonan persyaratan lengkap dengan tanda lunas pajak, registrasi, entry data, memberikan tanda terima untuk diverifikasi oleh kasi, dan mengembalikan permohonan bagi persyaratan yang tidak lengkap. (15 menit)
2. Memverifikasi kelengkapan persyaratan untuk diteruskan ke Kabid. (10 menit)
3. Memverifikasi kelengkapan persyaratan untuk diteruskan ke Kadis. (10 menit)
4. Menyetujui permohonan izin untuk diproses dan menugaskan tim teknis untuk survey lapangan. (10 menit)
5. Melakukan survey lapangan dan memberikan pertimbangan teknis dan keputusan teknis (diterima/ditunda/ditolak). (2 hari)
6. Mengetik draft izin yang telah direkomendasikan tim teknis. (30 menit)
7. Membuat konsep surat penolakan/penundaan permohonan izin yang tidak direkomendasikan tim teknis. (15 menit)
8. Memeriksa dan memaraf draft izin yang telah diketik untuk diteruskan ke Kabid. (10 menit)
9. Memaraf draft izin/konsep surat penundaan/penolakan yang telah diketik untuk diteruskan ke sekretaris. (5 menit)
10. Memaraf izin/surat penundaan /penolakan yang diketik untuk diteruskan ke Kadis. (5 menit)



11. Menandatangani izin/surat penundaan/penolakan untuk diagendakan. (5 menit)

12. Memberi nomor izin/surat penundaan/penolakan untuk disampaikan ke pemohon. (5 menit)

Sebelum adanya aplikasi berbasis website ini, pemberian dan penerbitan izin dilakukan secara manual oleh dinas terkait. Dengan adanya aturan dan keinginan untuk maju dan berkembang, DPMPTSP NAKER Tanah Datar memanfaatkan peran *e-Government* dalam mendukung terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik. Berbeda dengan OSS yang merupakan aplikasi yang dibentuk oleh pusat, SIPINTAR merupakan jenis aplikasi yang dibentuk oleh pemerintah daerah dalam rangka mendukung program unggulan bupati yaitu untuk mendekatkan pelayanan ke masyarakat. SIPINTAR merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu. Pelayanan perizinan adalah pemberian izin kepada seseorang/badan hukum untuk melakukan suatu kegiatan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan, sedangkan pelayanan non perizinan mengacu pada pemberian legalitas/rekomendasi kepada seseorang bukan untuk tujuan usaha/kegiatan tertentu²².

Pemanfaatan aplikasi SIPINTAR ini sudah diterapkan oleh DPMPTSP NAKER Tanah Datar sejak tahun 2017. Terdapat beberapa kali pergantian penerbitan izin antara SIPINTAR dan OSS. SIPINTAR mempunyai peranan untuk melayani segala

²² DPMPTSP Kabupaten Pakpak Bharat, 'Pelayanan Non Perizinan' <<https://dispmptsp.pakpabharatkab.go.id/pelayanan-non-perizinan>> [accessed 24 February 2023].

jenis perizinan yang tidak bisa diakomodir oleh OSS. Oleh karena itu, berdasarkan aturan dari pusat, beberapa kali terjadi perubahan penerbitan izin hingga sekarang ini OSS berganti menjadi OSS RBA. Perubahan aturan terkait perizinan juga berpengaruh pada pengurusan perizinan melalui aplikasi SIPINTAR. Perizinan yang tidak diakomodir oleh OSS akan diambil alih oleh SIPINTAR, dan sebaliknya perizinan yang awalnya diurus oleh SIPINTAR setelah mengalami perubahan aturan dan pertimbangan dari pusat, perizinan yang terkait dengan izin usaha diambil oleh OSS yang kemudian disesuaikan hingga menjadi OSS-RBA. Pada tahun 2020 jumlah perizinan yang diurus oleh ptsp mencapai 180 melalui aplikasi SIPINTAR, sedangkan pada tahun 2021 jumlah perizinan yang diurus oleh ptsp melalui aplikasi SIPINTAR mencapai 444 perizinan dan jumlah perizinan melalui aplikasi SIPINTAR pada tahun 2022 mencapai 913 perizinan.

Jenis-jenis perizinan dengan menggunakan aplikasi SIPINTAR ini diantaranya:

Tabel 1.1
Jenis-Jenis Perizinan dengan aplikasi SIPINTAR

| Layanan Perizinan SIPINTAR | | |
|----------------------------|---|-----------------------------|
| No. | Perizinan | Non Perizinan |
| 1 | Izin Penyelenggaraan dan Pemasangan Reklame | Surat Keterangan Penelitian |
| 2 | Izin Operasional Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) | |
| 3 | Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD/PNF) | |
| 4 | Izin Penyelenggaraan Kursus | |
| 5 | Izin Pendirian Sekolah Swasta | |

| | | |
|----|---|--|
| 6 | Izin Lembaga Pelatihan Kerja | |
| 7 | Izin Pengumpulan Sumbangan | |
| 8 | Izin Praktik Dokter Hewan | |
| 9 | Izin Usaha Pelayanan Jasa Medik Veteriner | |
| 10 | Izin Tenaga Paramedik Veteriner | |
| 11 | Izin Trayek | |
| 12 | Izin Praktik Fisioterapis | |
| 13 | Izin Praktik Perawat | |
| 14 | Izin Praktik Dokter atau Dokter Gigi | |
| 15 | Izin Praktik Bidan | |
| 16 | Izin Praktik Apoteker (SIPA) | |
| 17 | Izin Praktik Tenaga Teknik Kefarmasian (SIPTTK) | |
| 18 | Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM) | |
| 19 | Izin Praktik Psikolog Klinis (SIPPK) | |
| 20 | Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM) | |
| 21 | Izin Praktik Penata Anestesi (SIPPA) | |
| 22 | Izin Praktik Okupasi Terapis (SIPOT)/Izin Kerja Okupasi Terapis (SIKOT) | |
| 22 | Izin Praktik Elektromedis (SIP-E) | |
| 23 | Izin Praktik/Izin Kerja Tenaga Gizi | |
| 24 | Izin Kerja Refraksionis Optisien atau Optometris (SIKRO atau SIKKO) | |
| 25 | Izin Kerja Radiografer (SIKR) | |
| 26 | Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS) | |
| 27 | Izin Kerja Perekam Medis (SIKPM) | |
| 28 | Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) | |

Sumber: Olahan Peneliti 2023

Aplikasi SIPINTAR dibentuk dalam rangka mendukung program pemerintah dalam transparansi dan percepatan layanan perizinan²³. Oleh karena itu aplikasi ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja selama jam kerja, sehingga memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan izin. SIPINTAR pertama kali diterapkan oleh DPMPTSP NAKER Tanah Datar pada tahun 2017. SIPINTAR yang dijalankan oleh DPMPTSP NAKER Tanah Datar saat ini merupakan aplikasi yang dikembangkan dari salah satu daerah di Jawa Timur, yaitu daerah Sidoarjo. Pada saat itu, aplikasi yang diciptakan oleh Sidoarjo dengan nama “SIPPADU” menjadi terobosan yang diminati dan menjadi aplikasi yang terbaik untuk dimanfaatkan serta dikembangkan. Aplikasi SIPPADU telah hadir sebelum munculnya aplikasi OSS. SIPPADU merupakan singkatan dari sistem informasi pelayanan secara terpadu yang merupakan layanan secara online terkait dengan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bisa diakses melalui situs resmi dari DPMPTSP sendiri maupun melalui aplikasi mobile di telepon seluler.

SIPPADU merupakan suatu sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh kegiatan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, dimana kegiatan perizinan yang dimaksudkan ini adalah keseluruhan proses perizinan yang terjadi, yaitu mulai dari diterimanya berkas di front office hingga ke back office, dan kembali lagi ke pemohon dalam bentuk Surat Keputusan (SK) Kepala DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sismadisar, aplikasi

²³ DPMPTSP NAKER Kabupaten Tanah Datar, *Panduan Operasional Software SIPINTAR-Pelayanan Izin Dan Non Izin Terpadu Tanah Datar* (Batusangkar, 2018), hlm 3.

SIPPADU merupakan inovasi pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dengan tujuan mencapai efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat²⁴. Pada awalnya aplikasi SIPPADU hanya mengurus sebanyak 5 jenis perizinan. Seiring dengan perkembangannya, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mulai mengembangkan SIPPADU hingga memiliki beberapa aplikasi pelayanan yang digunakan untuk menunjang proses perizinan. Produk layanan dari aplikasi SIPPADU ini diantaranya²⁵, 1) *Tracking system* yang dapat digunakan pemohon untuk mengecek status izin melalui website DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo; 2) *mobile SIPPADU*, dimana aplikasi SIPPADU dapat diakses melalui smartphone android dengan tujuan menyediakan layanan pendukung bisnis (investasi dan perizinan) dan dapat diunduh secara gratis melalui Google Playstore; 3) *Smartcard*, merupakan kartu berupa ID pelanggan yang berisi database si pemohon sehingga tidak perlu lagi menggunakan berkas *hard copy* untuk memperpanjang perizinan.

Pemerintah Tanah Datar memilih untuk mengembangkan aplikasi SIPPADU ini selain penggunaannya yang mudah dan sederhana, sebelum adanya OSS, aplikasi yang diciptakan oleh Sidoarjo dikenal sebagai inovasi pelayanan yang terbaik dalam membantu pelayanan dan pemerintahan di dinas perizinan. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar:

²⁴ Romi Sismadisar, 'Inovasi Layanan Perizinan Melalui SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo)' (Universitas Brawijaya, 2018).

²⁵ Ibid.,. hlm 24.

“SIPINTAR itu diadopsi dari Siduarjo, ada nama aplikasinya SIPPADU. Dulu Siduarjo mengundang kabupaten/kota yang ingin mengadopsi sistemnya. Untuk Sumbar, Tanah Datar yang pergi saat itu dan di Sumbar cuma Tanah Datar yang mengadopsi aplikasi itu. Sebelum ada OSS, SIPPADU yang terbaik dengan sistemnya yang sederhana dan mudah dimengerti. Setelah adanya OSS baru muncul SICANTIK yang dibuat kominfo. Tapi dibandingkan SIPPADU, SICANTIK menunya banyak dan sulit jadi dipilihlah SIPPADU hingga akhirnya menjadi SIPINTAR.²⁶”

Dari pernyataan diatas, diketahui bahwa aplikasi SIPINTAR merupakan pengembangan dari aplikasi SIPPADU. Setelah SIPPADU, muncul OSS lalu diikuti oleh Kemenkominfo yang mulai membuat aplikasi SICANTIK. Aplikasi SICANTIK mempunyai fungsi dan peranan yang sama dengan aplikasi SIPINTAR. Perbedaannya, SIPINTAR langsung dikelola oleh pemerintah ptsp, selain itu aplikasinya lebih sederhana dan lebih mudah di mengerti. Di Sumatera Barat, diketahui bahwa hanya Tanah Datar yang menerapkan aplikasi SIPINTAR, selebihnya seperti di Bukittinggi, Padang, Padang Panjang dan lainnya menerapkan aplikasi SICANTIK dari Kominfo yang mempunyai peranan dan fungsi yang serupa dengan aplikasi SIPINTAR. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas PMPTSP Naker Tanah Datar:

“kalau SIPINTAR ini setau saya yang adopsi di Sumbar cuma Tanah Datar, selebihnya kayak Padang Panjang, Bukittinggi, Padang itu pakai aplikasinya kominfo yang SICANTIK. Taunya waktu itu karna ada zoom dengan dinas-dinas ptsp lainnya bahas tentang perizinan. Ditanyalah aplikasi yang digunakan apa, semuanya ketik SICANTIK,

²⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Fanni, Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar. Pada 15 Februari 2023 Pada Pukul 09.21 WIB

cuma Tanah Datar yang tulis SIPINTAR, itu sekitar tahun 2020 apa 2021.”²⁷

SIPINTAR pada awalnya mempunyai keunggulan pada servernya yang langsung dikelola oleh ptsp, sehingga aplikasi ini dapat diatur dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun untuk sekarang, servernya diatur langsung oleh Diskominfo dan untuk pengembangan aplikasinya sendiri sudah diambil alih kominfo. Meskipun aplikasi daerah, dengan adanya perubahan dan penetapan aturan yang baru, ptsp tidak mempunyai kewenangan lagi untuk mengembangkan aplikasi tersebut secara mandiri. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar:

“Aturan-aturan baru sudah banyak membuat perubahan. Pemerintah daerah sudah tidak punya hak lagi untuk mengembangkan aplikasi, yang berhak kominfo. Pusat atau kementerian bisa bikin aplikasi sendiri, tapi daerah tidak bisa, dalam artian pengembangan aplikasi terbatas bagi daerah tapi bebas bagi kementerian.”²⁸

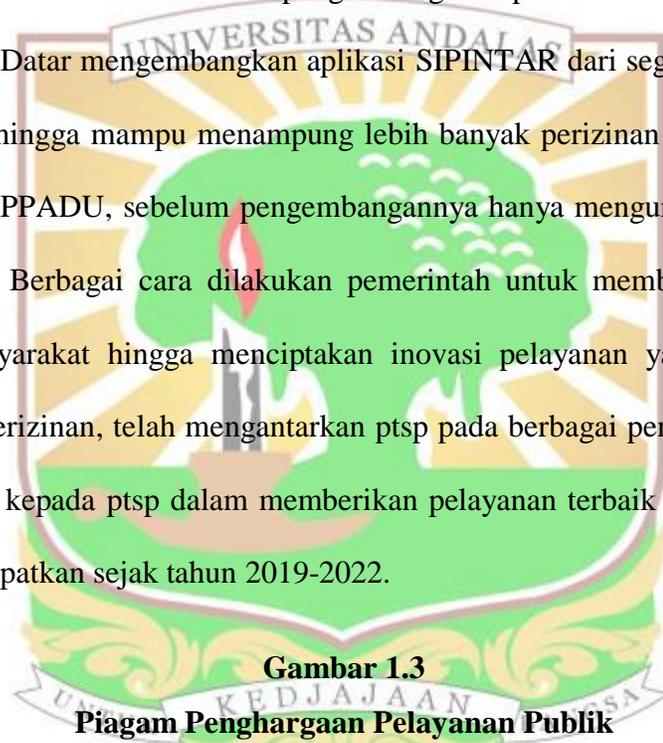
Berdasarkan ungkapan diatas, dapat diketahui bahwa saat ini pada aplikasi SIPINTAR, ptsp tidak mempunyai lagi hak untuk mengembangkannya, akan tetapi kominfo lah yang berhak atas itu. Hal ini tidak jauh berbeda dengan aplikasi SICANTIK yang dikelola langsung oleh kemenkominfo, sebagai aplikasi pusat untuk perubahan dan pengembangannya harus berdasarkan persetujuan dari Kemenkominfo,

²⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Fanni, Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar. Pada 15 Februari 2023 Pada Pukul 09.32 WIB

²⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Syukril Vidya Syaukani, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar. Pada 16 Februari 2023 Pada Pukul 10.34 WIB

sehingga jika dirasa ada perlu penambahan layanan, menu dan sebagainya, dinas perizinan terkait harus meminta langsung dan menunggu konfirmasi dari Kemenkominfo terkait dengan perubahan yang diperlukan. Perbedaannya saat ini hanya pada aplikasi SIPINTAR yang merupakan aplikasi daerah sedangkan aplikasi SICANTIK merupakan aplikasi pusat.

Sebagai bentuk usaha dalam pengembangan aplikasi tersebut, DPMPTSP NAKER Tanah Datar mengembangkan aplikasi SIPINTAR dari segi fitur, desain dan perizinannya sehingga mampu menampung lebih banyak perizinan yang sebelumnya pada aplikasi SIPPADU, sebelum pengembangannya hanya mengurus sebanyak lima jenis perizinan. Berbagai cara dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat hingga menciptakan inovasi pelayanan yang memudahkan segala urusan perizinan, telah mengantarkan ptsp pada berbagai penghargaan sebagai wujud apresiasi kepada ptsp dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat yang sudah didapatkan sejak tahun 2019-2022.



Gambar 1.3
Piagam Penghargaan Pelayanan Publik



Sumber: DPMPTSP NAKER Tanah Datar

SIPINTAR dibentuk sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan suatu inovasi dan transparansi publik dalam pelayanannya serta menghindari adanya pungli dan praktek gratifikasi dalam bentuk apapun. Dengan adanya SIPINTAR diharapkan dapat memudahkan dalam pelayanan perizinan sehingga menjadi sarana pendukung tupoksi DPMPTSP NAKER dalam menjalankan perannya²⁹. Oleh karena itu, SIPINTAR hadir dengan tujuan untuk mengintegrasikan aplikasi berbasis teknologi dalam rangka mengoptimalkan dan mempercepat pelayanan perizinan. Hal ini sejalan dengan tujuan dibentuknya SIPINTAR yang dikemukakan oleh Bupati Tanah Datar yang lama, Irdiansyah Tarmizi pada 28 November 2017 lalu dalam sebuah artikel, “Kita berharap program Sipintar ini dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan mengurus perizinan dan yang terpenting jangan ada praktek gratifikasi dalam bentuk apapun. Mari kita ciptakan Tanah Datar yang bersih, terbebas dari tindak pidana korupsi dan gratifikasi, karena ini merugikan masyarakat”.³⁰

Ungkapan yang serupa juga disebutkan oleh Kepala Dinas PMPTSP NAKER Tanah Datar yang lama, Armen yang menyebutkan bahwa program Sipintar ini merupakan salah satu langkah memberikan kemudahan bagi masyarakat dan mempersingkat waktu perizinan serta mempunyai komitmen untuk tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun.³¹ Pada tanggal 27 November 2017, ptsp bersama KPK mengadakan kegiatan evaluasi dan monitoring rencana aksi pencegahan korupsi

²⁹ DPMPTSP NAKER Kabupaten Tanah Datar, Loc. Cit., hlm 3.

³⁰ Irfan Taufik, 'Permudah Pelayanan Perizinan, Tanah Datar Terapkan Program "Sipintar"', *Antara Sumbar* (Batusangkar, 2017) <<https://sumbar.antaranews.com/berita/216459/permudah-pelayanan-perizinan-tanah-datar-terapkan-program-sipintar>>.

³¹ *Ibid.*

dan sosialisasi tentang pengendalian gratifikasi dan korupsi serta peresmian aplikasi SIPINTAR sebagai bentuk upaya pencegahan gratifikasi dan tindak pidana korupsi dalam memberikan pelayanan di DPMPTSP NAKER Tanah Datar.

Gambar 1.4
Evaluasi dan Monitoring Rencana Pencegahan Korupsi dan Peresmian aplikasi SIPINTAR



Sumber: dpmptspnaker.tanahdatar.go.id

Untuk teknis pelaksanaan pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi SIPINTAR dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara langsung dan online. Teknis pelayanan secara langsung dilakukan saat masyarakat datang langsung ke DPMPTSP NAKER Tanah Datar untuk mengurus segala jenis perizinan. Sedangkan, teknis pelayanan secara online dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun oleh masyarakat yang bersangkutan selama jam kerja, sehingga masyarakat dapat mengakses secara mandiri aplikasi tersebut melalui situs online dpmptspnaker.tanahdatar.go.id atau langsung

mengakses link aplikasi SIPINTAR <https://sipintar.tanahdatar.go.id>³² dan mendaftarkan izin secara online.

Pada kenyataannya, dalam penerapan sistem berbasis online ini, tidak semua masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi SIPINTAR. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pemahaman masyarakat akan kemudahan yang diberikan atas pelayanan yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Dinas PMPTSP Naker Tanah Datar:

“Sebenarnya kalau untuk sosialisasi sendiri itu sudah dilakukan lewat media sosial, secara langsung, lewat radio bahkan lewat youtube. Selagi dananya ada sosialisasi akan dilakukan. Hanya saja memang masyarakat Indonesia kan berbeda dengan luar negeri. Kalau aturan luar negeri, masyarakat diwajibkan untuk mendaftar dan mengurus hal-hal administrasi secara online. Nah, di Indonesia tidak ada aturan seperti itu, dan juga masyarakat sudah biasa melakukan izin konvensional, jadi mereka lebih senang jika pemerintah langsung yang mengurusnya dari awal sampai akhir. Rata-rata masyarakat Indonesia ini malas kalau harus input data, apalagi kalau ada yang tidak mereka pahami. Jadi lebih mudah untuk mereka kalau pemerintah yang mengerjakan semuanya dari awal sampai akhir.”³³

Berdasarkan ungkapan diatas, disimpulkan bahwa sosialisasi sudah dilakukan oleh pihak ptsp dengan berbagai cara baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam rangka memperluas sosialisasi mengenai layanan SIPINTAR, DPMPTSP NAKER Tanah Datar mengusahakan berbagai cara dalam memperkenalkan aplikasi SIPINTAR ke tengah-tengah masyarakat dengan memanfaatkan media elektronik

³² Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar Dinas Penanaman Modal, ‘Melalui Sistem Sipintar’ <<https://pmptspnaker.tanahdatar.go.id/category/melalui-sistem-sipintar>> [accessed 17 October 2022].

³³ Hasil Wawancara dengan Bapak Syofa Nofa Budianto, Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar. Pada 20 Februari 2023 Pada Pukul 09.33 WIB

sebagai penyalurnya, seperti melalui media informasi koran, radio, papan pengumuman dan internet serta video promosi youtube. Pemerintah sudah memaksimalkan sosialisasi dalam mengenalkan aplikasi SIPINTAR. Sayangnya, sosialisasi yang dilakukan tidak cukup menarik perhatian dan kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan kemudahan yang disediakan pemerintah melalui layanan SIPINTAR terkait dengan pengurusan izin yang dapat dilakukan secara online.

Pada aplikasi SIPINTAR tidak terdapat menu yang menunjukkan rekapitulasi jumlah izin yang diurus masyarakat secara online maupun offline. Hal ini dijelaskan oleh Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas PMPTSP Naker Tanah Datar:

“di Aplikasi SIPINTAR memang tidak ada menu untuk melihat jumlah izin yang diurus oleh masyarakat secara online maupun offline. Jadi tidak bisa diketahui secara jelas izin yang diterbitkan ini berapa yang diurus secara online, berapa offline. Waktu pendaftaran memang diketahui siapa yang mengurus perizinan secara online, namun setelah izin tersebut diterbitkan tidak diketahui lagi. Kami juga tidak membuat rekap jumlah izin yang diurus secara online dan offline berapa, rekap izinnya hanya berupa jumlah izin yang diterbitkan secara keseluruhan pertahunnya berapa dan biasanya direkap dalam file excel untuk hitungan jumlah izin yang diterbitkan dalam kurun waktu setahun. Kalau yang urus izin online cuma indah aja kan karena coba daftar izin di aplikasi SIPINTAR. Lebihnya masyarakat ngurusnya langsung ke dinas.”³⁴

Berdasarkan keterangan tersebut diketahui bahwa pada aplikasi SIPINTAR tidak terdapat menu untuk mengetahui masyarakat yang mengurus izin online dan offline. Bahkan saat ini perizinan yang masuk diurus masyarakat secara konvensional dalam artian masyarakat menyerahkan berkas perizinannya kepada dinas agar dapat

³⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Fanni, Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar. Pada 18 Agustus 2023 Pada Pukul 10.37 WIB

didaftarkan dan diurus langsung oleh dinas tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Dinas PMPTSP Naker Tanah Datar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan diketahui bahwa untuk yang mengurus perizinan online pada aplikasi SIPINTAR ini hanya peneliti sendiri, dikarenakan peneliti melakukan percobaan untuk mengetahui tata cara pengurusan izin secara online pada aplikasi SIPINTAR.

Pada sosialisasi aplikasi SIPINTAR yang dilakukan dinas, diketahui bahwa dinas sudah memperkenalkan pengurusan izin yang dapat dilakukan secara online untuk memudahkan masyarakat. Namun dalam sosialisasi tersebut, pemerintah hanya menerangkan bahwa saat ini perizinan sudah dapat dilakukan secara online. Untuk pelaksanaan dan tutorial penggunaan aplikasinya sendiri tidak dijelaskan secara rinci kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat hanya berupa pengenalan izin yang ada dan dapat diurus pada dinas tersebut, karena untuk sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi, biasanya pemerintah memfokuskan hal tersebut melalui pembinaan pada kaur-kaur atau perangkat pemerintah yang akan membantu melayani pengurusan izin masyarakat. Sosialisasi dalam bentuk pembinaan inilah yang berisi mengenai tata cara penggunaan aplikasi-aplikasi yang diterapkan pemerintah dalam proses pelayanan masyarakat. Hal ini diterapkan pada sosialisasi OSS, yang juga turut didalamnya dilakukan sosialisasi mengenai aplikasi SIPINTAR, karena kedua aplikasi ini sejalan untuk membantu pengurusan izin masyarakat.

Selain itu, untuk sosialisasi melalui radio, sekarang masyarakat tidak begitu memanfaatkan fitur radio sebagai sarana mendapatkan informasi, padahal Radio

Luhak Nantuo selalu menyiarkan berita-berita terkait dengan informasi Tanah Datar, terutama penyebaran aplikasi SIPINTAR untuk kemudahan masyarakat yang membutuhkan pengurusan izin melalui aplikasi tersebut. Kurangnya kesadaran masyarakat akan kemudahan *e-Government* dalam pengurusan izin ini berakibat pada tidak sedikit masyarakat yang masih belum mengakses aplikasi ini secara mandiri bahkan belum mengetahui aplikasi tersebut sehingga saat melakukan pengurusan izin, banyak masyarakat yang lebih memilih mengurus perizinan secara konvensional atau mendatangi langsung dinas terkait. Menyikapi hal tersebut, penting bagi pemerintah untuk melakukan sosialisasi yang tidak hanya memperkenalkan aplikasi, tapi lebih kepada menyadarkan masyarakat akan manfaat diterapkannya sistem *e-Government*.

Kendala lainnya yang turut menjadi persoalan dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat yaitu terkait dengan sarananya. Saat ini server yang biasa digunakan untuk mengurus perizinan sering mengalami masalah (*server down*) dan berdampak pada terganggunya proses pengurusan perizinan. Meskipun perizinan yang diurus oleh aplikasi SIPINTAR tidak sebanyak OSS, namun server yang down akan berakibat buruk pada pelayanan yang diberikan. Sebagai aplikasi yang berperan mengurus perizinan yang tidak dapat dikordinir oleh OSS, SIPINTAR mengalami kendala pada kuantitas jumlah izin yang dapat diakses. Dari keseluruhan jumlah perizinan pada aplikasi tersebut, tidak semua jenis izin yang dapat diakses oleh masyarakat pada aplikasi SIPINTAR.

Dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mempunyai peran yang besar. Untuk itu,

jumlah operator atau aparat yang membantu pelayanan perizinan melalui aplikasi ini turut mempengaruhi pelayanan. Pegawai atau front office yang melayani masyarakat yang mengurus perizinan memang tidak sendiri, namun untuk jumlah operator, admin atau tenaga programmer perizinan ini hanya satu orang. Apabila operator yang memahami mengenai TIK dan aplikasi SIPINTAR tidak berada di tempat, dinas akan mengalami kesulitan. Karena yang memahami secara mendalam terkait teknologi dan informatika pada ptsp hanya admin atau operator aplikasi SIPINTAR. Selain itu, untuk pengurusan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat secara online dalam prosesnya setelah melakukan peng-*entry* an data, masyarakat membutuhkan verifikasi dari operator SIPINTAR untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya. Permasalahannya adalah, minimnya SDM dapat berakibat pada jalannya layanan, dimana jika operator tidak *stand by* di depan komputer, maka akan berdampak bagi masyarakat yang melakukan perizinan secara online sehingga masyarakat tidak dapat melanjutkan pendaftaran perizinan ke tahap selanjutnya. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar:

“SIPINTAR cuma saya sendiri yang bertugas, tidak ada tenaga ahli yang lain. Front Office ada juga cuma untuk bantu ambil berkas yang dikasih masyarakat untuk diurus, lebihnya saya kerjakan sendiri. Sulitnya paling kalau saya tidak ada di tempat, terus ada masyarakat yang ngurus izin online, pendaftaran izinnya tidak bisa dilanjutkan, soalnya setelah *entry* data pemohon perlu ada verifikasi dari sini dulu untuk lanjut tahap selanjutnya. Kalau saya gak ada, gak ada yang bisa verifikasi permohonan izin masyarakat. Karena itupula, saya harus *stand by* terus di depan layar. Selain itu juga karena yang urus aplikasi

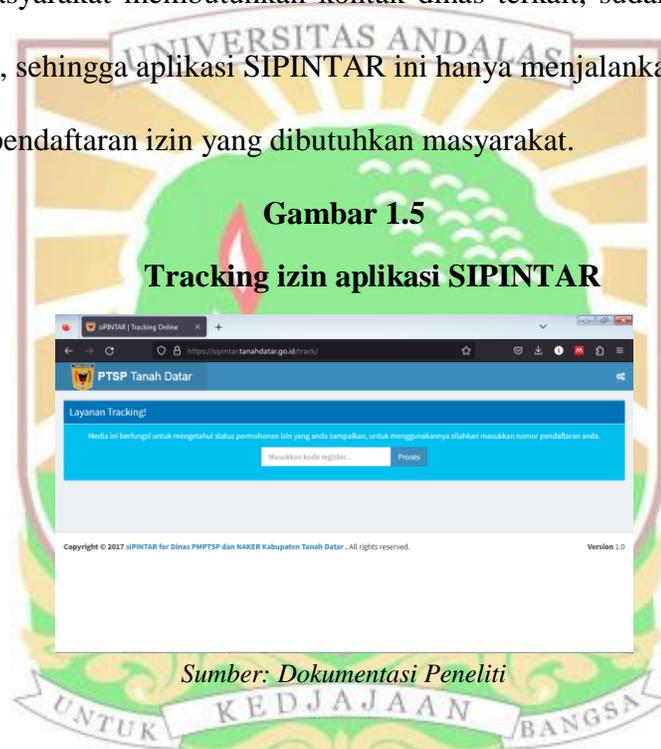
dan terkait teknologi disini saya sendiri, jadi apa-apa dikerjakan sendiri.³⁵”

Dalam pengurusan perizinan melalui aplikasi SIPINTAR, dibutuhkan kelengkapan data-data masyarakat. Data-data tersebut bersifat absah dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pengurusan perizinan, diperlukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan, dimana aplikasi ini terkait dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga saat memasukkan NIK ke permohonan pendaftaran perizinan, data-data masyarakat yang dibutuhkan dalam pengurusan perizinan tersebut secara otomatis akan masuk ke dalam aplikasi SIPINTAR. Namun saat ini, data-data masyarakat harus diinput secara manual. SIPINTAR merupakan aplikasi berbasis website yang memanfaatkan peran teknologi di dalamnya sehingga dibutuhkan *security sistem* yang terjamin dalam menjaga keamanan data-data masyarakat. Untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data masyarakat, dibutuhkan peran dari pihak lain dalam menjaga sistem keamanan SIPINTAR. Oleh karena itu, Dinas Kominfo hadir dan berperan dalam menjaga keamanan informasi dan data-data masyarakat yang terintegrasi dalam aplikasi SIPINTAR.

Bagi masyarakat yang mengurus perizinan dengan aplikasi SIPINTAR, masyarakat dapat melihat apakah perizinan yang diurus sudah diterbitkan atau belum melalui aplikasi SIPINTAR yaitu pada tracking izin, dimana masyarakat dapat

³⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Fanni, Jasa Tenaga Programmer/Back Office Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Tanah Datar. Pada 15 Februari 2023 Pada Pukul 09.37 WIB

mengecek izin yang diurusnya dengan memasukkan kode pendaftaran yang didapatkan saat mengurus izin di aplikasi SIPINTAR. Selain itu, pada halaman aplikasi SIPINTAR, disediakan akses masyarakat untuk mengunjungi website DPMPTSP NAKER Tanah Datar sehingga masyarakat yang ingin menyampaikan saran, masukan atau pertanyaan dapat dilakukan langsung melalui website dinas, ataupun jika masyarakat membutuhkan kontak dinas terkait, sudah disediakan pada website tersebut, sehingga aplikasi SIPINTAR ini hanya menjalankan peran utamanya sebagai wadah pendaftaran izin yang dibutuhkan masyarakat.



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan gambaran Standar Operasional Pelayanan Perizinan dengan menggunakan aplikasi SIPINTAR, yaitu pada SK Bupati Nomor 500/299/DPMPTSP NAKER-2020 dan terkait dengan persoalan-persoalan yang ditemukan, peneliti mencoba untuk menyusuri lebih dalam dengan menggunakan teori Efektivitas *e-Government* menurut Timoty Dollan yang dikenal dengan teori *Six Dimensional*

Assessment Tool (6DAT) untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas dari aplikasi SIPINTAR dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan persoalan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai bagaimana “**Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu (SIPINTAR) di Dinas PMPTSP NAKER Kabupaten Tanah Datar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan sebuah pertanyaan yang ditujukan untuk mencari jawaban lewat pengumpulan data dan penelitian. Maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “**Bagaimana Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu (SIPINTAR) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar?**”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan data-data yang relevan terkait dengan Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu (SIPINTAR) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar, sehingga nantinya peneliti menemukan berbagai fenomena atau hal-hal yang menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana efektivitas dari aplikasi SIPINTAR dalam hal pengurusan perizinan dan pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai salah satu sarana untuk memperoleh pengembangan keilmuan Administrasi Publik, karena dalam penelitian ini terdapat kajian-kajian Administrasi Publik terkait dengan bidang Manajemen Publik, khususnya mengenai Sistem Informasi Manajemen dan E-Government dalam Administrasi Publik. Dengan demikian diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan Administrasi Publik selama perkuliahan, khususnya pada ilmu Manajemen Publik.
2. Bagi lembaga, diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan bahan pertimbangan bagi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar untuk melihat bagaimana efektivitas pemanfaatan aplikasi SIPINTAR sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini ditujukan sebagai bahan untuk menambah wawasan keilmuan di bidang Manajemen Publik terkait dengan Efektivitas

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu (SIPINTAR) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar.

