

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kabupaten Bandung, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menerapkan sistem perizinan elektronik melalui aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS (Sistem Layanan Perizinan Informasi Terpadu-Pasti, Bersih, dan Tuntas). Melalui aplikasi ini, pemohon dapat mengajukan perizinan secara online, dan jika disetujui, mereka dapat mencetak izin melalui aplikasi tersebut. Penggunaan aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS memiliki keunggulan dalam memberikan akses dan informasi yang lebih cepat kepada masyarakat. Aplikasi ini dapat menyederhanakan proses perizinan menjadi efisien, sederhana, modern dan berstandar tinggi. Semua pelayanan perizinan berusaha terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem perizinan berusaha secara elektronik atau Online Single Submission (OSS).

Aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS merupakan pelaksanaan dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pada sistem ini, para pemohon hanya dapat mengakses Samirindu melalui website DPMPTSP. Kemudian, pihak atau petugas dari dinas akan melakukan penilaian dan menentukan persetujuan atau penolakan terhadap pemenuhan komitmen pemohon. Jika disetujui, akan dilakukan survei kepuasan masyarakat, sehingga pemohon izin dapat mencetak permohonan izin nya melalui Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER).

Peraturan mengenai SILONCER ini diatur dalam Keputusan Bupati Bandung Nomor 503/Kep.46-DPMPTSP/2019 Tentang Penetapan Inovasi Sistem Layanan Online Cetak Sendiri Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Bahwa untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara online melalui aplikasi SAMIRINDU – PASTI BEDAS. Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) merupakan salah satu layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung, yang dilakukan secara elektronik atau online dimana pemilik usaha yang berada di Kabupaten Bandung dapat mendaftarkan usahanya untuk mendapatkan perizinan atau legalitas dari Pemerintah Kabupaten Bandung dengan cara mencetak sendiri surat izin melalui aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS dalam menu Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan perizinan dapat mengisi data dari rumah tidak harus ke kantor DPMPTSP Kabupaten Bandung. Menu Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) terdapat dua kategori izin berusaha yaitu kategori perorangan dan kategori badan usaha. Dua kategori tersebut dapat disesuaikan dengan pemilik usaha yang akan melakukan perizinan usahanya. Dalam menu Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) yang lebih dominan yaitu pelayanan perizinan usaha dalam bidang Kesehatan. Semua pelayanan perizinan di bidang Kesehatan tersebut dapat diakses oleh semua masyarakat Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS dalam menu Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER). Aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS ini diterapkan untuk mempermudah proses pelayanan perizinan pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung, sehingga masyarakat yang akan melakukan perizinan dapat mengetahui syarat dan prosedur perizinan secara online.

Aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS ini juga dinilai cukup upgradable. Dimana aplikasi ini di dalamnya kaya akan konten terkait kebutuhan dunia usaha. Masyarakat bisa mengakses aplikasi tersebut dengan cukup mudah, kapanpun dan dimanapun. Kunjungan masyarakat menuju aplikasi Samirindu ke website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung sangat banyak. Terlebih di dalam aplikasi Samirindu, selain terdapat konten Online Single Submission (OSS) juga terdapat konten idola para masyarakat yang berkeinginan membuat usaha baru. Konten tersebut bernama sistem layanan online cetak sendiri (Siloncer). Masyarakat atau pemohon bahkan bisa melakukan pengecekan progress perizinan yang sedang ditempuh. Karena di aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS ini ada tracking sistemnya. Semua transparan karena sistem yang mengatur. Pemohon yang mengajukan perizinan dipastikan tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. Biaya sendiri menjadi parameter yang mendapat penilaian cukup besar di SKM dari masyarakat. Sebab, adanya perizinan secara online ini tentu meminimalisasi adanya percaloan.

Permasalahan terkait aplikasi SAMRINDU - PASTI BEDAS yaitu server mengalami maintenance atau gangguan karena server memerlukan pemeliharaan rutin untuk memastikan kinerja optimal dan untuk menjaga keamanan data dan system, penyedia server melakukan pembaruan keamanan atau perubahan konfigurasi untuk mengatasi potensi risiko keamanan Dalam menjalankan

pelayanan berbasis online, hal yang paling penting adalah memastikan bahwa website server dapat diakses dan tidak mengalami gangguan. Ini karena sering terjadi insiden pada beberapa waktu. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah hal yang tak terhindarkan dan hanya dapat diatasi dengan bantuan teknisi yang ada. Server yang digunakan dalam aplikasi masih belum stabil dan kadang-kadang terjadi masalah yang tidak teridentifikasi pada server, yang mengakibatkan keterlambatan bagi implementor aplikasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan berdampak pada efektivitas penggunaan pelayanan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Masih banyak masyarakat yang belum paham mengenai prosedur dari sistem pelayanan perizinan tersebut
2. Serta masih terdapat kesalahan upload persyaratan perizinan pada aplikasi SAMIRINDU -PASTI BEDAS,
3. Salah satu sebabnya karena kurangnya komunikasi dari pemerintah dengan masyarakat mengenai kejelasan prosedur yang berlaku dan juga kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, pengawasan dari penyelenggara pelayanan, dan evaluasi dari pimpinan terhadap keluhan dari masyarakat sehingga hal tersebut dapat terjadi.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini akan selaras apabila dalam mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat nya dapat dilakukan dengan jelas, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik. Karena untuk meningkatkan pelayanan tersebut dibutuhkan beberapa penerapan untuk dapat mendorong

terjadinya kemajuan sehingga perkembangannya dapat diatasi dengan baik. Salah satunya dilakukan dengan menerapkan aplikasi berbasis digital yang merupakan wujud sebuah tata kelola pemerintahan dari adanya *Digital Governance*.

Digital Governance adalah proses yang kompleks yang mendorong transformasi pemerintahan secara keseluruhan. Untuk berhasil menerapkan tata kelola digital dari perspektif yang sangat politis (Chung et al., 2022). Algazo et al. (2021) *Digital Governance* sebagai suatu kerangka kerja yang digunakan untuk merangkai tanggung jawab, peran, dan otoritas pengambilan keputusan organisasi dengan media digital, termasuk didalamnya pengelolaan website ataupun internet. Penerapan *Digital Governance* dalam aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS memajukan pemerintahan yang efektif maka penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sangat berdampak besar terhadap kemampuan sektor publik dalam membuat keputusan yang tepat, agar dapat mengarah kepada kinerja sebagai bukti terhadap kebijakan. Hal ini pemerintah dapat melakukan teknologi dalam memberi informasi dengan cara memahami setiap orang atau masyarakat sebagai keputusan yang tepat.

Digital Governance juga langkah ketetapan awal dalam melakukan perkembangan teknologi dan informasi terutama di bidang pemerintahan serta perlu adanya peraturan, karena menyangkut pada pelayanan kepada masyarakat melalui media elektronik atau web. Demikian untuk mencapai hal tersebut khususnya dalam menjalankan program ini melalui media internet atau website maka memiliki banyak manfaat salah satunya menjalin mitra atau rekan dengan pihak lain, lalu menumbuhkan mutu layanan publik. Perkembangan yang sangat pesat ini

memungkinkan sumber dayanya ikut andil serta berperan penting terhadap organisasi, jika organisasi suatu pemerintah berjalan dengan baik dan meningkat maka akses melalui masyarakat pun akan semakin mudah.

Kehadiran *Digital Governance* ini salah satunya bukan hanya sebuah perangkat dalam elektronik saja, melainkan sebuah pemberdayaan pemerintah yang mampu melakukan program yang berbeda dengan pelayanan kepada sistem yang lebih baik dan mudah. Pemerintah menjadikan *Digital Governance* sebagai solusi atau manfaat bagi masyarakat secara efektif dalam meningkatkan prospek integritas. Kualitas pengembangan proses *Digital Governance* pun mengacu pada kinerja berupa kesiapan pemerintah sebagai proses dan output yang telah dilakukan sebagai tujuan yang telah ditetapkan.

Adanya keterlibatan dalam mengembangkan sebuah teknologi informasi maka pelayanan publik sangat dibutuhkan karena implementasinya mempengaruhi banyak aktor. Menurut (Ariesmansyah et al., 2016) dalam jurnalnya yang berjudul *Identification of Data-Based Public Administration Governance Strategies: Opportunities and Challenges (Identifikasi Tata Kelola Administrasi Publik Berbasis Data Strategi: Peluang dan Tantangan)* bahwa “Kemajuan korespondensi, perkembangan bisnis media berbasis web, menghubungkan dengan warga untuk memainkan pekerjaan proaktif di pemerintahan”. Dimana korelasi suatu keberhasilan untuk program tergantung pada data-data yang tepat dan mudah diakses. Data hanya dapat diproses dalam sistem aplikasi apabila terintegrasi dan mampu mengikuti dinamika untuk menentukan target sasaran agar dapat memberdayakan pemerintah. Terutama pada instansi-instansi yang

mengembangkan aplikasi SAMIRINDU-PASTI BEDAS yang dapat menyederhanakan proses perizinan menjadi efisien, sederhana, modern dan berstandar tinggi.



Indikator	Nilai	Kategori
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	91.67	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	83.33	B - BAIK
Ugaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	91.67	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan	100	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	91.67	A - SANGAT BAIK
Ugaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	83.33	B - BAIK
Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	83.33	B - BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	83.33	B - BAIK
Bagaimana pendapat Saudara		

Gambar 1.1

Data SAMIRINDU - PASTI BEDAS

Sumber : <https://dpmptsp.bandungkab.go.id>

Pada grafik diatas bisa dikatakan bahwa tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung sudah berjalan dengan baik namun belum optimal. Oleh sebab itu masih ada kendala-kendala yang menjadi permasalahan pada pengelolaan proses layanan kepada Masyarakat.

Konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai penerapan aplikasi SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung untuk menjadi lebih memadai, berkualitas dan memiliki regulasi tertib. Maka dari itu informasi yang di minta dapat didapatkan dengan tepat waktu, tepat sasaran dan akurat.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis hendaknya perlu melakukan penelitian dengan judul “ **PENERAPAN DIGITAL GOVERNANCE PADA APLIKASI SISTEM LAYANAN PERIZINAN INFORMASI TERPADU PASTI BERSIH DAN TUNTAS (SAMIRINDU - PASTI BEDAS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BANDUNG** “

1.2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi yang berhubungan dengan tujuan penelitian yang saat ini dilakukan guna membatasi studi yang telah diteliti. Fokus penelitian bersifat kondisional sesuai berlangsungnya penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Penerapan Digital *Governance* Pada Aplikasi Sistem Layanan Perizinan Informasi Terpadu Pasti Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU - PASTI BEDAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung. Dan menggunakan analisis yang didasarkan pada tiga elemen keberhasilan dalam penerapan Digital *Governance* menurut Welchman (2015:11), yaitu Digital *Strategy*, strategi digital diartikan sebagai pendekatan organisasi untuk memanfaatkan kemampuan internet dan world wide web, dan memiliki dua aspek yaitu prinsip panduan dan sasaran kinerja. adapun Digital *Policy*, kebijakan digital yang melandasi pengelolaan pelayanan secara online., lalu Digital *Standart*, standar digital untuk memastikan

kualitas dan efektivitas digital yang optimal, seperti kedalaman informasi, strategi, serta spesifikasi taktis yang terkait dengan informasi.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka rumusan masalah yang penulis tentukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Digital Governance* Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung ?
2. Faktor apa saja yang menghambat dalam penerapan *Digital Governance* pada Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung ?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam penerapan *Digital Governance* pada Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Digital Governanvce* Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU -

PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung.

2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat dalam penerapan *Digital Governance* pada Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung .
3. Untuk mengetahui upaya - upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam penerapan *Digital Governance* pada Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian tersebut diharapkan dapat menambah wawasan pemikiran dan memberi kontribusi dalam mengembangkan teori-teori Ilmu Administrasi Publik khususnya yang bersangkutan dengan penerapan *Digital Governance*.
2. Secara praktis, penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan atau solusi mengenai koreksi yang bermanfaat bagi penerapan *Digital Governance* Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (SAMIRINDU - PASTI BEDAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung.