

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Diera digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi kebutuhan yang mendesak. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Menurut (Cahyadi & Khairil, 2024) salah satu upaya strategis yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui penerapan *e-Government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik. Konsep *e-Government* mendorong seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk memanfaatkan teknologi digital dalam seluruh proses birokrasi, termasuk dalam penyampaian layanan kepada masyarakat.

Penerapan *e-Government* memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti yang ditegaskan dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan penerapan sistem digital, diharapkan proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat. Selain itu, *e-Government* juga mendukung efisiensi kerja internal pemerintahan melalui pengurangan birokrasi yang berbelit, penghematan biaya operasional, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan (Cahyadi & Khairil, 2024).

Hal ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Instansi pemerintah di tingkat daerah, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), memegang peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. DPMPTSP merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara terpadu. Oleh karena itu, penerapan *e-Government* di lingkungan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi sangat relevan dan strategis. Melalui sistem pelayanan berbasis elektronik, DPMPTSP diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses persetujuan, dan memberikan akses informasi yang jelas serta mudah dipahami oleh masyarakat.

Namun, dalam implementasinya, *e-Government* tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah, kurangnya sumber daya manusia yang memahami teknologi, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Selain itu, kesiapan organisasi, komitmen pimpinan, dan ketersediaan anggaran juga menjadi faktor penentu dalam keberhasilan penerapan *e-Government* (Cahyadi & Khairil, 2024). Tantangan-tantangan ini seringkali menjadi kendala utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal melalui sistem elektronik. Di Kabupaten Bireuen, penerapan *e-Government* melalui DPMPTSP telah mulai diupayakan dengan penyediaan sistem

pelayanan berbasis digital. Meskipun demikian, efektivitas dari sistem tersebut perlu dievaluasi secara menyeluruh.

Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana sistem yang telah diterapkan benar-benar memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penilaian terhadap implementasi *e-Government* ini mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan akses layanan, kecepatan proses, kepuasan masyarakat, serta keandalan sistem yang digunakan. Salah satu peran dari DPMPTSP melakukan pelayanan terkait dengan perizinan dan non-perizinan. Berikut ini adalah data jumlah pengajuan surat izin dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret Tahun 2025 yang dikutip dari (https://dpmptsp.bireuenkab.go.id/data-jumlah-izin-januari-s-d-maret-tw-i-tahun-2025/?utm_source=chatgpt.com, n.d.).

Tabel 1.1. Jumlah Izin Oktober-Desember TW I Tahun 2025

No.	Data Izin Usaha	Bulan			Jumlah
		Okt	Nov	Des	
1	Melalui OSS.GO.ID	48	115	22	185
2	Surat Izin Kesehatan	94	105	220	4192
3	Surat Izin Persetujuan Bangunan Gedung	2	8	6	16
4	Pendidikan Manual	1	0	1	2
5	Rekomendasi Galian C (Manual)	0	1	0	1
Jumlah Keseluruhan Izin					623

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bireuen

Berdasarkan tabel, terdapat lima kategori layanan perizinan usaha yang diproses oleh DPMPTSP Kabupaten Bireuen secara keseluruhan, jumlah perizinan yang telah diterbitkan dalam periode ini berjumlah 623 izin.

Jenis layanan perizinan yang paling banyak diurus adalah Surat Izin Kesehatan, dengan peningkatan signifikan pada bulan Maret. Hal ini menunjukkan tingginya kebutuhan legalitas usaha yang berkaitan dengan aspek kesehatan masyarakat. Pengajuan melalui OSS (*Online Single Submission*) juga cukup menonjol. OSS digunakan sebagai sarana perizinan berbasis sistem digital nasional dan mengalami peningkatan pada bulan Februari sebelum menurun kembali di bulan Maret. Ini mencerminkan bahwa masyarakat mulai memanfaatkan layanan berbasis teknologi dalam pengurusan izin usaha.

Sementara itu, Persetujuan Bangunan Gedung, Izin Pendidikan Manual, dan Rekomendasi Galian C menunjukkan frekuensi yang lebih kecil. Ketiga jenis izin ini bersifat situasional dan muncul sesuai kebutuhan usaha tertentu saja sehingga jumlahnya tidak banyak dan tidak rutin setiap bulan. Secara umum, data ini menggambarkan bahwa pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Bireuen pada awal tahun berlangsung aktif, terutama pada izin-izin yang berkaitan dengan kepatuhan usaha terhadap standar kesehatan serta pemanfaatan layanan perizinan secara digital.

Berdasarkan berita dari <https://investaceh.id/post>, ditemukan bahwasanya Fenomena pengaduan masyarakat dalam konteks layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen menunjukkan bahwa meskipun layanan perizinan telah dijalankan, masih terdapat ruang pengaduan yang memerlukan perhatian.

Penegasan dari pihak DPMPTSP bahwa pengaduan yang “masih dalam lingkup perizinan dan non-izin usaha” dapat ditindaklanjuti menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya bebas dari kritikan atau hambatan operasional.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan indikator penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Ketika pelayanan publik mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat, maka kepercayaan terhadap pemerintah pun akan meningkat. Oleh karena itu, penerapan *e-Government* tidak hanya dilihat dari sisi teknis atau teknologi saja, tetapi juga dari sisi bagaimana sistem tersebut digunakan untuk mendukung pelayanan yang berpihak pada kepentingan masyarakat. Pengembangan sistem harus memperhatikan kebutuhan pengguna akhir, yakni masyarakat, agar manfaatnya dapat dirasakan secara langsung (Cahyadi & Khairil, 2024).

E-Government berperan dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Sistem digital memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan status layanan yang mereka ajukan. Hal ini dapat meminimalisir praktik pungutan liar serta meningkatkan integritas aparatur pemerintah. Dalam konteks penerapan *e-Government* tidak hanya mencerminkan modernisasi birokrasi, tetapi juga mencerminkan upaya serius pemerintah daerah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang transparan dan

akuntabel bagi masyarakat khususnya di Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh.

Meskipun pemerintah Kabupaten Bireuen telah menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik (*e-government*) melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), namun pada kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan di lapangan yang menunjukkan bahwa tujuan *e-government* belum sepenuhnya tercapai. Fenomena tersebut antara lain:

1. Rendahnya Pemanfaatan Layanan *Online* oleh Masyarakat, Masyarakat cenderung lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mengurus izin atau dokumen, meskipun layanan daring telah disediakan. Hal ini menunjukkan adanya gap literasi digital atau kurangnya sosialisasi layanan berbasis *e-government*.
2. Keterbatasan Infrastruktur dan Jaringan, Beberapa pengguna mengeluhkan sistem *e-government* yang lambat, sering mengalami error, atau kurang responsif terhadap permintaan pengguna. Ini berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem.
3. Kualitas Sistem yang Belum Optimal, Beberapa pengguna mengeluhkan sistem *e-government* yang lambat, sering mengalami error, atau kurang responsif terhadap permintaan pengguna. Ini berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Kompeten, Belum semua pegawai di DPMPTSP Bireuen memiliki kemampuan teknis dalam

mengoperasikan dan memelihara sistem *e-government*, sehingga masih sering terjadi keterlambatan pelayanan atau kesalahan input data.

4. Kurangnya Monitoring dan Evaluasi Sistem, Tidak adanya evaluasi berkala dan keterbukaan data publik terhadap efektivitas sistem *e-government* menyebabkan kurangnya *feedback* untuk perbaikan sistem di masa mendatang.

Dengan memperhatikan berbagai hal tersebut, maka penting dilakukan penelitian mengenai implementasi *e-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan *e-Government* dilakukan, apa saja kendala yang dihadapi, serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui teknologi bukan lagi menjadi pilihan, melainkan menjadi kebutuhan yang harus segera direalisasikan demi terwujudnya pemerintahan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Melihat kondisi tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai bagaimana implementasi *e-government* di DPMPSTSP Kabupaten Bireuen, serta sejauh mana penerapannya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi yang ada di lapangan dan menjadi masukan bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki sistem

pelayanan berbasis digital menuju pemerintahan yang lebih baik dan dipercaya masyarakat.

Dengan melihat latar belakang tersebut maka masalah yang akan dikemukakan oleh peneliti serta peneliti mengangkat judul tentang “Implementasi *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen?

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka yang menjadi Fokus Penelitian yang akan dibuat dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen.
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat implementasi *E-*

Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bertujuan untuk melihat implementasi *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen.
2. Bertujuan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mempunyai dua kajian penting yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan dan membantu mengatasi sebuah permasalahan pada objek penelitian. Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penggunaan *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Bireuen sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dan kemudahan maksimal dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu-ilmu serta konsep pembahasan mengenai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen dalam meningkatkan pelayanan publik. penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti sejenis di masa yang akan datang.