

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu peran pemerintah dalam melaksanakan tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada warganya. Pemerintah di Indonesia biasanya mengandalkan penyediaan layanan sebagai sarana membangun hubungan birokrasi antara negara dan rakyatnya. Namun, peningkatan pelayanan publik di Indonesia seringkali tidak efektif, sehingga hal ini menjadi perhatian kebijakan diplomatik yang signifikan. Permasalahan ini mempunyai dampak yang luas di berbagai sektor. Pentingnya fungsi pelayanan menjadi faktor pendorong utama lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dikembangkan sebagai respons langsung terhadap keinginan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan, peningkatan efisiensi, dan peningkatan transparansi guna memberikan pelayanan yang praktis. bantuan kepada masyarakat. Pelayanan, sebagaimana didefinisikan, adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan individu, kelompok, dan masyarakat secara keseluruhan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan oleh badan pemerintah baik di tingkat nasional maupun daerah, serta di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, baik yang berbentuk fisik. barang atau jasa tidak berwujud, dengan tujuan melayani kebutuhan masyarakat dan menjamin kepatuhan terhadap peraturan hukum. Pemerintah Indonesia telah menyelenggarakan berbagai pelayanan, salah satunya meliputi pelayanan perizinan. Sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 6, pelayanan perizinan mencakup

segala persetujuan yang diperlukan untuk melakukan penanaman modal yang diberikan oleh instansi pemerintah terkait baik di tingkat nasional maupun daerah, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang dan peraturan hukum. Layanan ini penting untuk memastikan kepatuhan terhadap persyaratan peraturan dan memfasilitasi kelancaran kegiatan investasi di Indonesia.

Pelayanan adalah upaya kolektif individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan tujuan tertentu. Penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mendorong kesejahteraan ekonomi dan menjadi standar penegakan prinsip-prinsip pemerintahan yang efektif. Tata kelola yang baik melibatkan pengambilan dan pelaksanaan keputusan secara transparan dan akuntabel untuk memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. (Kuswati, 2017).

Pemanfaatan teknologi informasi sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, khususnya dalam operasional pemerintahan. *Electronic Government*, juga dikenal sebagai *e-Government*, mengacu pada penerapan sistem informasi manajemen dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan penyampaian layanan dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Integrasi teknologi ini bertujuan untuk menyederhanakan tugas-tugas administratif dan meningkatkan efektivitas layanan pemerintah secara keseluruhan. (Ningrum, 2018).

E-Government mengacu pada cara modern bagi pemerintah untuk terlibat dengan berbagai pemangku kepentingan dan kelompok kepentingan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. (Indrajit, 2006).

Si Cantik adalah versi singkat dari alat teknologi yang disebut Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik, yang beroperasi sebagai sistem berbasis *cloud* yang tersedia tanpa biaya bagi lembaga pemerintah. Aplikasi inovatif bernama Si Cantik ini dirancang sebagai platform berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) untuk memperlancar proses perizinan berusaha dan berbagai layanan lain yang ditawarkan di Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPM) Terpadu. -PTSP).

Aplikasi Si Cantik diciptakan sebagai respon terhadap arahan yang tertuang dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 yang menekankan pentingnya memajukan inisiatif pemerintahan elektronik. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui penerapan sistem berbasis elektronik, yang pada akhirnya berupaya mencapai tujuan tertentu dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pada tahun 2013, Kementerian Informasi dan Teknologi Indonesia memulai kampanye untuk meningkatkan kesadaran akan sistem perizinan online baru yang dikenal dengan Sicantik (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik). Platform inovatif berbasis cloud ini tersedia bagi instansi pemerintah tanpa biaya dan terintegrasi dengan sistem *online single submission* (OSS) untuk menyederhanakan perizinan berusaha dan layanan lain yang ditawarkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP).

Sesuai ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Bupati Asahan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan, telah

dijabarkan tata cara pelayanan perizinan secara menyeluruh. Secara spesifik, proses pengurusan izin melalui Sistem Terpadu Satu Pintu dibagi menjadi empat tahapan yang meliputi pendaftaran, verifikasi, validasi, dan perolehan dokumen perizinan yang diperlukan. Pemohon izin wajib mendatangi langsung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Asahan untuk mengikuti langkah-langkah tersebut. Jika pemohon telah berhasil mendaftar dan seluruh dokumen persyaratan telah diserahkan, petugas akan melakukan verifikasi dan validasi sebelum memproses izin. Meskipun ada kemajuan dalam teknologi, banyak layanan pemerintah masih memerlukan kunjungan langsung, sehingga memerlukan langkah tambahan dan menyebabkan penundaan serta peningkatan biaya bagi masyarakat. Proses yang sudah ketinggalan zaman ini dapat memakan waktu dan mahal, sehingga menyebabkan inefisiensi dalam pemberian layanan. Banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam memperoleh berbagai jenis izin, seperti izin usaha, karena banyaknya persyaratan, lamanya waktu pengurusan, dan kurangnya pemahaman masyarakat. Hal ini membuat perolehan izin menjadi tugas yang berat. Jelas bahwa intervensi pemerintah sangat diperlukan untuk memperkenalkan langkah-langkah inovatif yang menyederhanakan proses berbisnis.

Pada Tanggal 04/11/2019 Pemerintah Kabupaten Asahan menerima penghargaan sebagai inovator terbaik II dalam pengembangan sistem aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (Sicantik). Namun penghargaan *e-government* tersebut diserahkan bertepatan dengan Gerakan menuju 100 *Smart City* 2019 yang digelar Kementerian Komunikasi dan Informatika, di Balai Sudirman, Jakarta. Si Cantik bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan, dan diharapkan dengan kemudahan dalam proses

perizinan tersebut akan meningkatkan peluang investasi di daerah yang secara tidak langsung akan mendorong pertumbuhan perekonomian nasional. Dan Kabupaten Asahan termasuk salah satu daerah yang berhasil dalam mengembangkan aplikasi sicantik cloud sesuai penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government).

Namun dibalik penghargaan sebagai inovator II dalam penerapan aplikasi si cantik ini bukan berarti tidak ada kelemahannya berdasarkan informasi yang ada, adanya masyarakat yang belum paham dalam mengoperasikan aplikasi si cantik, dan adanya faktor jaringan yang tidak stabil dalam mengupload berkas-berkas, dan adanya Masyarakat yang tidak pandai dalam menggunakan teknologi.

Adapun data Izin terbit yang diterbitkan Sicantik di Kabupaten Asahan dalam dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Data Izin Terbit Yang Diterbitkan Sicantik Di Kabupaten Asahan

No.	Jenis Izin	Tahun	Jumlah
1	Izin Terbit Yang Diterbitkan Sicantik	2022-2023	100
2	Penggunaan Aplikasi OSS	2021	460
3	Penggunaan Aplikasi OSS	2022	1320

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan.

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa izin terbit Yang diterbitkan Sicantik masih sekitar 100 dan lebih banyak yang mengajukan permohonan izin berusaha (Sistem Penggunaan Aplikasi OSS) sekitar 1320.

Proses pelayanan perizinan melalui aplikasi sicantik ini cukup sederhana dengan menggunakan smartphone berbasis android yang dapat kita akses melalui Aplikasi google playstore. Proses dalam perizinan ini harus memenuhi prosedur pelayanan perizinan yang melalui media elektronik dan juga harus mencakup dalam empat tahap: pendaftaran,

vertifikasi, validasi, serta pengambilan dokumen perizinan dan proses pembuatan izin yang diajukan. Hanya saja dari mulai tahan pembuatan izin diajukan dan dilaksanakan secara online. Dalam hal ini pemohon yang bersangkutan harus datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada saat pengambilan dokumen saja.

Fakta yang didapat berdasarkan pengamatan bahwa dalam sistem perizinan *Online Single Submission* (OSS) masih terdapat kendala dalam sistem perizinan satu pintu daerah termasuk dalam aplikasi sicantik yang dimiliki oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Asahan, Dari sebagian masyarakat itu sendiri tidak paham dalam mengajukan permohonan izin, datang kekantor MPP untuk di bantu dalam proses pembuatan izin, atau berkelompok melalui kecamatan membuat surat ke PTSP untuk bantuan pembuatan izin. Tim akan turun kelapangan sesuai jadwal yang disepakati. Adapun karena sosialisasi perizinan online yang kurang, dan tidak adanya petunjuk jelas, sebab masih ada ditemukan sejumlah kelemahan-kelemahannya yaitu:

1. Belum sepenuhnya Masyarakat mampu mengoperasikan aplikasi sicantik ini
2. Meskipun telah tersedia Aplikasi Sicantik *Cloud* untuk layanan perizinan online, namun masyarakat tetap mengakses layanan secara langsung di departemen sehingga hanya terjadi sedikit perubahan pada proses sebelum dan sesudah sistem online diterapkan. Kurangnya dampak yang signifikan ini menimbulkan tantangan bagi pengguna.
3. Jaringan yang tidak stabil, maka menjadi kendala dalam mengupload berkas

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Asahan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka menjadi rumusan masalah adalah :

1. Mengapa penerapan Pelayanan Aplikasi Sicantik belum berjalan dengan baik Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan?
2. Apa saja faktor penghambat Pelayanan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Asahan?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas “Untuk mengetahui penerapan aplikasi Sicantik yang belum berjalan dengan baik dan Di fokuskan kepada bukti fisik (Tangible), ketanggapan (Responsiveness), dan jaminan dan kepastian (Assurance), Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka penelitian ini menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Memberikan tambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang inovasi pelayanan publik

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi DPMPTSP Kabupaten Asahan dalam menjalankan inovasi pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik melalui inovasi aplikasi si cantik

3. Bagi Pemerintah

Dapat digunakan sebagai bahan untuk mempermudah dan mempercepat dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Asahan, baik itu dari sisi Bukti Fisik, keandalan, Daya Tanggap serta empati dalam Pelayanan Aplikasi Sicantik Di DPMPTSP Kabupaten Asahan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis, yaitu sebagai sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan administrasi publik, khususnya tentang inovasi pelayanan administrasi terpadu di Kabupaten Asahan
2. Menjadi Kontribusi untuk mengembangkan konsep dan teori tentang pelayanan publik
3. Secara Aplikasi, sebagai sumbangan pemikiran kepada perangkat daerah dilingkungan Kabupaten Asahan