

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas *e-government* untuk konteks pelayanan publik mencerminkan kemampuan pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. *E-government* dapat menyederhanakan prosedur birokrasi, meminimalisir waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Selain itu, dengan adanya *e-government*, data dan informasi dapat dikelola secara lebih baik, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berbasis bukti. Namun, efektivitas *e-government* sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta adaptasi dan penerimaan dari masyarakat

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi yang muncul adalah penerapan *e-government* atau pemerintahan elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. *E-government* memungkinkan interaksi yang lebih mudah, cepat, dan transparan antara pemerintah dengan masyarakat serta pelaku usaha.

E-government Indonesia di sebar luaskankan pada tahun 2001 tentang pengembangan telekomunikasi, media, dan informatika melalui Peraturan Presiden No 6 Tahun 2001. Peraturan ini memfokuskan instansi pemerintah untuk

memperoleh pemerintahan yang baik melalui pemanfaatan teknologi komunikasi, media, dan infomatika. Hal ini memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas sosial. Fenomena *electronic government* terus-menerus menuntut instansi pemerintah untuk memastikan bahwa harus ada transformasi operasional di bidang pelayanan publik. (Shafira & Kurniaswi, 2021).

Dalam menyukseskan *good governance* maka di bentuk kebijakan pemerintahan berbasis digital atau *e-government*. Dengan demikian, pemerintahan digital sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik akan mengubah metode lama, konvensional, di mana orang harus datang langsung ke kantor pemerintah untuk mendapatkan layanan, menjadi metode digital di mana orang dapat mengakses berbagai layanan publik, mendapatkan data dan informasi tentang mereka, dan bahkan mengajukan pengaduan online tentang layanan publik. Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang diatur dalam PERPRES NO 95 Tahun 2018, mengizinkan fenomena ini terjadi.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memungkinkan untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan urusan pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama dan menekan tingkat penyelewengan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melanggar undang-undang. melalui sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis digital

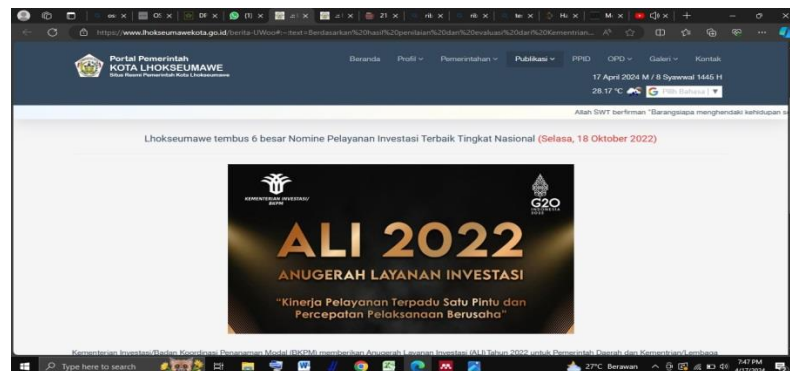
Aceh sudah menerapkan *e-government*, salah satu daerah yang sudah menerapkan sistem *e-government* adalah Kota Lhokseumawe yaitu pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja. Hal ini terjadi karena pada Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Yang dimana pada Intruksi Presiden mengatakan bahwa *e-government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik transparan. Inpress No.3 Tahun 2003 Tentang Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang di perlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional.

Pemerintah Kota Lhokseumawe terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dan mendukung penerapan *e-government*. Salah satu lembaga pemerintahan yang melakukan tugas publik publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, yang menerbitkan surat izin usaha yang harus dimiliki oleh setiap orang yang memulai bisnis. Untuk mempermudah kegiatan usaha dalam negeri, Peraturan Presiden No 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha menetapkan sistem perizinan yang terintegrasi secara elektronik yang dapat diakses oleh semua pengguna layanan. Sebagai lembaga pemerintah yang menangani perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan NAKER) Kota Lhokseumawe telah mengadopsi OSS untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Melalui penerapan OSS, mereka berusaha untuk menyediakan layanan perizinan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.

Kota Lhokseumawe berhasil menunjukkan keberhasilannya pada tahun 2022 dengan mencapai posisi enam besar untuk pelayanan investasi terbaik di seluruh Indonesia. Kementerian Investasi/Badan Penanaman Modal (BKPM) akan memberikan Anugerah Layanan Investasi (ALI) tahun 2022 kepada pemerintah daerah dan lembaga yang menerima hasil penilaian terbaik atas kinerja layanan. Anugerah ini diberikan berdasarkan hasil penilaian dan evaluasi dari Kementerian Investasi/BKPM, atas Penilaian Kinerja Terpadu Satu Pintu dan Kinerja Kinerja Terpadu (Dinas Penanaman Modal, 2022)

Gambar 1.1
Berita terkait keberhasilan DPMPTSP Dan Tenaga Kerja



Sumber : di olah oleh peneliti 2024

Dalam penerapan *e-government* di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe menerapkan 3 bentuk website *e-government* yaitu aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) pada tahun 2020, *Online Single Submission* (OSS) pada tahun 2018, dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada tahun 2022 yang memiliki peran dan fungsinya masing-masing.

Table 1.1
Rekap Jenis Perizinan dan Non Perizinan Bidang Pelayanan Tahun 2024

No	Jenis Usaha	Total
1.	Persetujuan Bangunan Gedung (SIMBG)	104
2.	Online Single Submission (OSS)	
	a. Terbit Otomatis	1722
	b. Terbit Terverifikasi	78
3.	SICANTIK	
	a. Izin Penyelenggaraan Reklame	86
	b. Sektor Kesehatan	1352
	c. Surat Izin Penangkapan Ikan	2
	d. Surat Izin Usaha Perikanan	5

Sumber : Dinas PTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe, 2024

Berdasarkan table di atas dapat diketahui semua perizinan sudah melalui digital yaitu website SIMBG, OSS dan SICANTIK. Hal itu menunjukkan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe sudah mengupayakan peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat.

Pemerintah pusat mewajibkan penggunaan website atau aplikasi yang dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS) untuk setiap daerah. OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola oleh kementerian investasi untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021. Ketentuan yang tercantum dalam pasal 176 dan pasal 185 huruf b UU No 11 tahun 2020 Tentang Cipta Kerja dioptimalkan melalui PP ini. Berdasarkan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11/2022 dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Pemerintah Walikota mengeluarkan peraturan walikota Lhokseumawe Nomor 52/2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko di Kota Lhokseumawe dan

Peraturan walikota Lhokseumawe Nomor 3/2022 tentang pendelegasian wewenang penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko. Sejak 2018, OSS telah berubah menjadi OSS.1.0, OSS. 1.1, dan akhirnya menjadi OSS RBA sejak 2021. Sistem OSS bertujuan untuk meningkatkan proses pengajuan dokumen dan meningkatkan efisiensi dan transparansi pelaksanaannya. Tingkat risiko, peringkat skala kegiatan usaha, dan luas lahan yang sesuai pada lampiran peraturan pemerintah adalah beberapa faktor yang memengaruhi proses perizinan.

Kebijakan ini diambil pemerintah untuk upaya meningkatkan ekonomi nasional melalui pertumbuhan usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya rantai birokrasi yang harus dilalui dan memakan waktu yang sangat lama. Dengan hadirnya *online single submission*, pelaku usaha tidak lagi harus datang berbagai kementerian dan lembaga atau organisasi perangkat daerah di Pemda untuk mengurus perizinan usaha yang terbilang rumit. (Mahendrati, 2022)

Observasi awal yang dilakukan Peneliti di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe menemukan bahwa sejak peluncuran *sistem Online Single Submission* (OSS) pada tahun 2018, Kota Lhokseumawe telah mengoperasikan situs *web* OSS. Selain itu, Kota Lhokseumawe masuk ke dalam 8 besar nomine pelayanan investasi terbaik tingkat nasional pada tahun 2022 dan berada di posisi 6 nomine pelayanan investasi terbaik.

Namun pada kenyataannya dari mulai penerapan sistem digital OSS pada 2018 dan sempat menduduki posisi ke-6 dalam pelayanan investasi terbaik secara nasional tidak berjalan secara efektif dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara

kepada salah satu staff kantor DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe informan mengatakan

“sampai saat ini banyak masyarakat yang belum paham akan adanya sistem digital ini dan hal itu membuat banyak masyarakat yang ingin melakukan perizinan berusaha datang ke kantor membawa berkasnya secara fisik dan mengatakan tidak tahu dengan adanya sistem online tersebut.” (wawancara dengan ibu nova selaku analisis kebijakan bidang pelayanan perizinan, 18 april, 2024)

Hal tersebut menjadi masalah dalam penerapan OSS sampai saat ini. Padahal pengurusan perizinan dapat di lakukan secara online dan dilakukan oleh diri sendiri melalui web yang sudah di sediakan, namun banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya kebaruan pelayanan dalam melakukan proses perizinan sehingga awam dengan digitalisasi, mereka baru mengetahui saat datang ke kantor ketika melakukan proses perizinan . Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Efektivitas *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis *Website* OSS (Studi di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe)”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis website *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe?
2. Apa hambatan pada efektivitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis website *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dalam skripsi ini yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. Efektivitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *website Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe
fokus kajian : ketepatan sasaran program, sosialisai program, tujuan program, pemantauan program.
2. Hambatan pada efektivitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasi *website Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan terkait efektivitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *weebite* pada DPMPTSP Dan NAKER Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan pada efektivitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasi *website* pada DPMPTSP Dan NAKER Kota Lhokseumawe

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini peneliti sangat berharap akan dapat memberikan berbagai manfaat:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan informasi yang dipelajari di kelas dan membandingkannya dengan praktik di lapangan
- b. Menambah literature atau bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajiann dan penelitian selanjutnya
- c. Mengetahui seberapa efektif e-government dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penggunaan website online single submission pada DPMPTST dan NAKER Kota Lhokseumawe

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti yaitu sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
- b. Bagi masyarakat yaitu sebagai bahan masukan dan informasi tentang pelayanan publik berbasis website online single submission di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe
- c. Sebagai masukan kepada Dinas Penanaman Moda Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam meningkatkan efektivitas e-government dalam pelayanan publik berbasi website oss