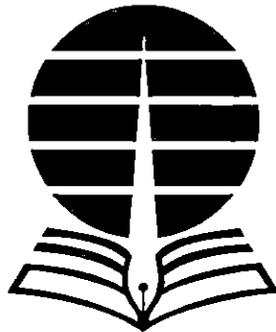


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN  
PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BULUNGAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**DEWI MARTHA SILAEN**

**NIM. 500896494**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

## ABSTRACT

**DEVELOPMENT OF SERVICE MODEL OF INFORMATION TECHNOLOGY-BASED LICENSING IN DPMPTSP BULUNGAN DISTRICT**

By

DEWI MARTHA SILAEN

*Development of Technology-Based Licensing Services, Information communication on public service organizations is still just a mere wish and not yet a challenge in the midst of globalization advances in information and communication technology. The purpose of this research are: 1) To know and see the public service in DPMPTSP Bulungan District, 2) Describe the steps of Licensing service based on Information Technology in DPMPTSP Bulungan District, 3) Describe the strategy of applying Licensing Information Technology service in DPMPTSP Bulungan District. This research is done by using qualitative approach. From this research it is known that the development of information technology model in Bulungan Regency especially applied by DPMPTSP Bulungan District will be implemented well if application can be developed in the era of technology which more modern. The licensing service implemented by DPMPTSP Bulungan District is still using manual way in serving registration of SITU, SIUP and TDP licensing. While the development of information and communication technology such as internet network can be reached in some districts and villages, although not fully optimal. On the one hand the other community also mostly have been using smart mobile devices and android in everyday life. Based on these conditions there are 2 (two) things that are interconnected the needs of the community will access information easily and cheaply with the availability of communication networks that shorten distance and time through utilization of technology in information service of licensing requirement of SITU, SIUP and TDP. The development of information model of licensing requirements of SITU, SIUP and TDP based on Information and Communication Technology at DPMPTSP Bulungan District is an important effort in improving the quality of permit service of SITU, SIUP and TDP. However, data management personnel still need assistance by software developers who demonstrate the skills and capabilities of the data management staff is still limited.*

*Keywords: Development, Technology Information*

**ABSTRAK****PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS  
TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN BULUNGAN**

Oleh

**DEWI MARTHA SILAEN**

Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi, Informasi komunikasi dalam informasi dibutuhkan oleh masyarakat dan Aparatur Sipil Negara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data, analisis, sasaran dan informan. Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui atau memotret keadaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan, 2) Mendeskripsikan langkah-langkah pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan, 3) Mendeskripsikan strategi penerapan pelayanan perizinan teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Dalam pelaksanaan uji coba penelitian ini banyak hambatan SDM secara kualitatif dan kuantitatif, belum adanya kebijakan anggaran yang mendukung pelayanan berbasis Teknologi Informasi, sarana dan prasarana yang masih kurang. Pelayanan perizinan yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bulungan saat ini masih menggunakan cara manual dalam melayani pendaftaran, serta untuk mendapatkan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP. Sementara perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seperti jaringan internet sudah dapat dijangkau di beberapa wilayah kecamatan dan desa, meskipun tidak sepenuhnya optimal. Di satu sisi yang lain masyarakat juga sebagian besar telah menggunakan perangkat *smart handphone* atau android di kehidupan sehari-harinya. Berdasarkan kondisi tersebut terdapat 2 (dua) hal yang saling terkait yaitu kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang mudah dan murah dengan ketersediaan jaringan komunikasi yang memperpendek jarak dan waktu melalui pemanfaatan teknologi dalam pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP. Pengembangan model informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP dengan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada DPMPTSP Kabupaten Bulungan adalah upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan SITU, SIUP dan TDP. Namun demikian para pegawai pengelola data masih membutuhkan pendampingan dari pengembang software, hal ini menunjukkan keterampilan dan kemampuan pegawai pengelola data yang masih terbatas.

**Kata Kunci :** Pengembangan, Teknologi Informasi

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaannya hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang merupakan kewajiban dan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta. dengan judul penelitian “Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan”.

Dalam penyusunan TAPM ini, Penulis tentu saja mengalami hambatan khususnya keterbatasan referensi dan waktu dalam pengumpulan data-data yang diperlukan. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyelesaian TAPM ini, telah banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materi, untuk itu pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Akadun, M.Pd dan Bapak Dr. Agus Santosa, M.M, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan TAPM ini, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan TAPM ini hingga selesai.
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.
3. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Sofjan Aripin, M.Si selaku Ketua Komisi UPBJJ Tarakan.

5. Bapak Drs. H. Badrun, M.Si selaku Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Utara yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas terbuka
6. Bapak Drs. Johan J Mulyadi, M.H, Selaku Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara yang telah memberi masukan dan izin untuk mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas terbuka.
7. Bapak Drs. Hamidan MS, M.Si selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Bulungan dan Bapak Adi Irwansyah MS, SH,M.Si selaku eks Kepala BPMPT Kabupaten Bulungan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansinya.
8. Bapak dan Ibu Kepala Bidang, Kepala Seksi dan seluruh staf pelayanan perizinan yang telah membantu sebagai responden serta masyarakat sebagai pelaku usaha yang datang ke DPMPTSP yang telah bersedia diwawancarai dan memberi masukan berkaitan dengan TAPM ini.
9. Kepada Seluruh Keluarga khususnya orang tua terkasih, mertua terkasih, suami tercinta Hendro Sinaga, anak-anak kesayangan Kineta dan Kennard yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dalam setiap kesempatan.
10. Bapak dan Ibu Pengelola Universitas Terbuka UPBJJ Tarakan Provinsi Kalimantan Utara dan semua pihak yang belum bisa disebutkan namanya satu per satu.

Tanjung Selor, 8 Desember 2017

Penulis

Dewi Martha Silaen

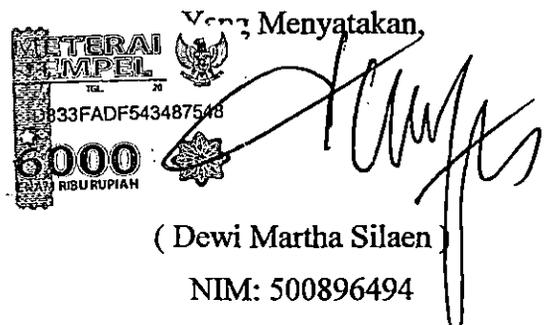
**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang Judul PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BULUNGAN, Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Tarakan, 08 Desember 2017

Yang Menyatakan,



( Dewi Martha Silaen )  
NIM: 500896494

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

NAMA / NIM : Dewi Martha Silaen  
 NIM : 500896494  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Judul TAPM : Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Berbasis  
 Teknologi Informasi di Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)  
 Kabupaten Bulungan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister  
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Pada :

Hari/Tanggal : Jum'at / 08 Desember 2017

Waktu : 14.45 – 16.15

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji  
 Nama : Dr. Sofjan Aripin, M.Si

Tandatangan

Penguji Ahli  
 Nama : Prof. Dr. Ngadisah, MA

Pembimbing I  
 Nama : Dr. Akadun, M.Pd

Pembimbing II  
 Nama : Dr. Agus Santosa, M.M.

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Dewi Martha Silaen  
NIM : 500896494  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tempat/Tanggal Lahir : Tarakan, 28 Juni 1985  
Riwayat Pendidikan : Lulus SDN 005 Pulau Bunyu Tahun 1997  
Lulus SMP N I Berau Pada Tahun 2000  
Lulus SMA N I Tarakan Pada Tahun 2003  
Lulus S1 UNIKOM Bandung Pada Tahun 2007  
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2007 s/d 2009 sebagai Karyawan PT. Binatek –  
PT. PLN (Persero) Jakarta  
Tahun 2010 s/d 2016 sebagai PNSD di Badan  
Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT)  
Kabupaten Bulungan  
Tahun 2017 s/d Saat ini sebagai PNS Provinsi  
Kalimantan Utara di Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov.  
Kalimantan Utara.

Tanjung Selor, 08 Desember 2017

Dewi Martha Silaen

NIM. 500896494

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERNYATAAN .....	vii
LEMBAR PENGESAHAN .....	ix
LEMBAR PERSETUJUAN.....	x
RIWAYAT HIDUP .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teoritis.....	8
1. Konsep Pelayanan Publik.....	8
2. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik Bidang Perizinan.....	10
3. Kebijakan Penyederhanaan Perizinan .....	14
4. Konsep Pelayanan Perizinan Terpadu.....	18
5. Teknologi Informasi.....	22
6. Model Pelayanan Perizinan .....	26
7. <i>Electronic-Government</i> .....	31
8. Pengembangan Model Pelayanan Publik Berbasis TIK.....	37
9. Konsep Pengembangan .....	45
10. Pendekatan Kebijakan Implementasi .....	49
B. Penelitian Terdahulu .....	52
C. Kerangka Berpikir .....	59

D. Operasionalisasi Konsep .....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>66</b>
A. Desain Penelitian.....	66
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informasi .....	67
C. Instrumen Penelitian.....	68
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	69
E. Metode Analisis Data .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>73</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	73
B. Hasil Penelitian dan pembahasan.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>145</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>152</b>



## DAFTAR TABEL

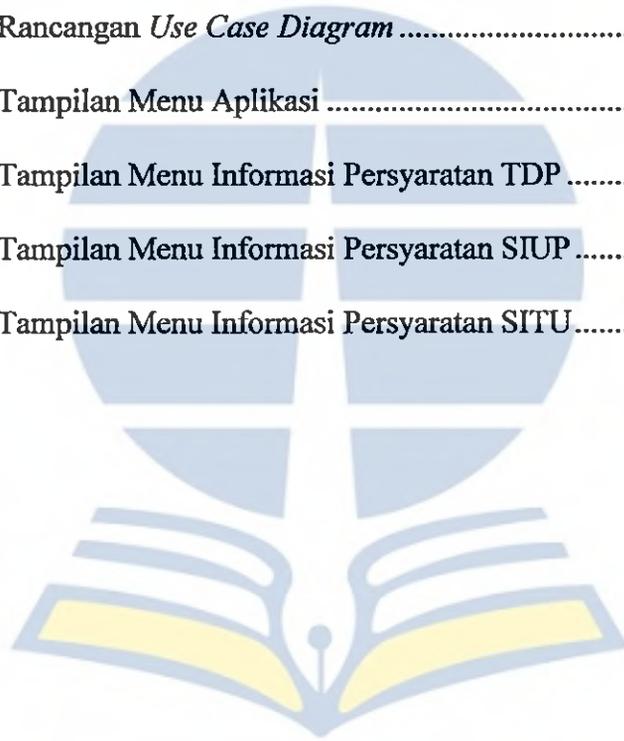
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	57
Tabel 2.2	Dimensi Operasional .....	63
Tabel 4.1	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Transparan .....	86
Tabel 4.2	Teknik Pengumpulan Data Indikator Transparan .....	87
Tabel 4.3	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Akuntabel .....	89
Tabel 4.4	Teknik Pengumpulan Data Indikator Akuntabel .....	89
Tabel 4.5	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Partisipatif.....	92
Tabel 4.6	Teknik Pengumpulan Data Indikator Partisipatif .....	92
Tabel 4.7	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Kesamaan Hak .....	95
Tabel 4.8	Teknik Pengumpulan Data Indikator Kesamaan Hak .....	95
Tabel 4.9	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban .....	97
Tabel 4.10	Teknik Pengumpulan Data Indikator Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban .....	98
Tabel 4.11	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Profesional .....	100
Tabel 4.12	Teknik Pengumpulan Data Indikator Profesional .....	101
Tabel 4.13	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Pendekatan Struktural .....	123
Tabel 4.14	Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Struktural .....	124
Tabel 4.15	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Pendekatan Prosedural dan Manajerial .....	126
Tabel 4.16	Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Prosedural dan Manajerial .....	128

Tabel 4.17	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Pendekatan Keprilakuan .....	130
Tabel 4.18	Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Keprilakuan .....	131
Tabel 4.19	Triangulasi Sumber Data Tentang Indikator Pendekatan Politik .....	133
Tabel 4.20	Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Politik .....	134



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Langkah-langkah Penelitian dan Pengembangan .....	46
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	61
Gambar 4.1 Bagan/ilustrasi Perancangan Informasi Persyaratan Perizinan .....	109
Gambar 4.2 Desain sistem informasi persyaratan perizinan.....	110
Gambar 4.3 Rancangan <i>Use Case Diagram</i> .....	111
Gambar 4.4 Tampilan Menu Aplikasi .....	116
Gambar 4.5 Tampilan Menu Informasi Persyaratan TDP .....	117
Gambar 4.6 Tampilan Menu Informasi Persyaratan SIUP .....	117
Gambar 4.7 Tampilan Menu Informasi Persyaratan SITU.....	118



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Panduan Wawancara .....	152
Lampiran 2	Hasil Wawancara.....	162
Lampiran 3	Dokumentasi Wawancara dan Observasi.....	212
Lampiran 4	Sistem dan Mekanisme Pelayanan secara Manual.....	224
Lampiran 5	Sistem dan Mekanisme Pelayanan Berbasis Teknologi.....	229
Lampiran 6	SOP Persyaratan Perizinan dan Non Perizinan.....	231



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan penyelenggaraan pemerintah oleh masyarakat salah satunya diukur dari tingkat kualitas pelayanan publik. Konsep pelayanan publik telah mengalami perubahan cukup cepat seiring dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Kualitas pelayanan publik dengan teknologi informasi dan komunikasi merupakan aspek penting yang berjalan saling beriringan dan saling melengkapi satu sama lain. Negara-negara maju semakin berinovasi dalam mengembangkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publiknya dengan melakukan pemanfaatan sebaik mungkin pada perkembangan teknologinya.

Berangkat dari pemikiran bahwa pemerintah harus efisien seperti cara-cara yang dilakukan oleh sektor swasta (Osborne dan Gaebler, 1992:322), pemuasan kebutuhan pelanggan adalah yang paling penting sebagaimana konsep *New Public Management (NPM)*. Perubahan pola manajemen publik baru inilah yang banyak mempengaruhi perubahan konsep pelayanan publik di negara-negara maju dan negara-negara berkembang. Konsep pelayanan publik terus berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat yang memandang warga negara (*citizens*) yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. *Customer* tidak hanya dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Citizen adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan

perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya (Denhardt dan Denhardt, 2003:42 – 43). Sehingga warga negara wajib dilayani oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya sebagaimana dijelaskan dalam konsep *New Public Service (NPS)*.

Dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan berkembang menuntut pelayanan publik semakin inovatif dan responsif. Salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan publik pemerintah harus *concerns* dengan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Responsivitas terbentuk melalui interaksi memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat. Kebutuhan informasi sangat penting bagi pengguna layanan dan hal ini seharusnya menjadi salah satu kunci penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi-inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Namun hal ini belum sepenuhnya optimal dikembangkan dalam sektor publik. Sehingga sangatlah wajar apabila sektor publik selalu tertinggal dibandingkan dengan sektor swasta dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Menurut Dwiyanto (2008:22) mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.

Dewi, (2013) mengatakan dengan semakin cepatnya pertumbuhan informasi menjadikan pemerintah harus mengikuti perkembangan teknologi informasi

sebagai bentuk memberikan *service* atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. internal pemerintahan, antar pemerintah maupun entitas pemerintahan yang melakukan transformasi *e-government* sebagai perubahan perubahan layanan dengan menggunakan teknologi informasi pada instansi pemerintahan (Nurdin, dkk, 2012).

Kenyataan pelayanan publik yang diberikan masih biasa-biasa saja dan meskipun demikian masyarakat menerima begitu saja pelayanan yang diberikan. Masyarakat menginginkan pelayanan kecepatan, kemudahan, dan kesederhanaan dalam pengurusan perizinan. Organisasi pelayanan publik sebenarnya telah melakukan transformasi pelayanan publiknya dengan memperbaharui *Standar Operasional Prosedure*, merevitalisasi kelembagaan, meningkatkan kualitas SDM, dan melakukan penataan terhadap sistem pelayanan publik agar lebih terpadu. Biredoko dan Sudarman (2016) mengatakan sistem pelayanan publik yang diaplikasikan masih manual, dan kurang optimal dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Inovasi pengembangan pelayanan perizinan berbasis teknologi, informasi dan komunikasi pada organisasi pelayanan publik masih sekedar angan-angan belaka dan belum menjadi tantangan di tengah-tengah globalisasi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Akadun, (2009:126) mengatakan kendala penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan daerah dapat disebabkan oleh kurangnya komitmen mewujudkan *Good Governance*, kurangnya pembaruan informasi sehingga kurang terpeliharanya informasi penting lainnya, infrastruktur teknologi seperti jaringan komunikasi yang tidak memadai, dan sumber daya manusia yang tidak memahami teknologi.

Secara kelembagaan organisasi publik yang secara spesifik dan terpadu melayani perizinan kepada masyarakat yaitu unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan merupakan organisasi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan perizinan. Pada umumnya pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bulungan didominasi oleh pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dari berbagai kecamatan di wilayah Kabupaten Bulungan.

Pengurusan SITU, SIUP dan TDP oleh masyarakat melalui proses yang berlapis mulai dari tingkat RT, RW hingga instansi lainnya dan penyelesaiannya masih cukup lama dari 3 (tiga) hari sampai dengan 10 (sepuluh) hari. Masyarakat yang memanfaatkan layanan perizinan tersebut tidak hanya lingkup masyarakat perkotaan tetapi juga masyarakat pedesaan. Sedangkan pada saat akan memulai pengurusan perizinan SITU, SIUP, dan TDP masyarakat harus lebih dahulu mengetahui persyaratan, tarif, dan waktu penyelesaian. Untuk memperoleh informasi persyaratan perizinan tersebut tidak ada cara bagi masyarakat selain hanya mendatangi kantor, sementara masyarakat yang rumahnya berada di lokasi yang jauh akan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit dan bisa bolak balik, sehingga dapat dibayangkan pengeluaran yang ditimbulkan jika mengurus perizinan tersebut.

Sistem informasi pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Bulungan masih menerapkan sistem manual, dan belum memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan sistem manual yang digunakan saat ini dalam proses pengurusan perizinan mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor

dan mengisi formulir di ruang pelayanan. Sementara perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seperti jaringan internet sudah dapat dijangkau di beberapa wilayah kecamatan dan desa, meskipun tidak sepenuhnya optimal. Di satu sisi yang lain masyarakat juga sebagian besar telah menggunakan perangkat *smart handphone* atau *android* di kehidupan sehari-harinya.

Berdasarkan kondisi tersebut terdapat 2 (dua) hal yang saling terkait yaitu kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang mudah dan murah dengan ketersediaan jaringan komunikasi yang memperpendek jarak dan waktu melalui pemanfaatan teknologi dalam pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP. Pengembangan model informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP dengan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada DPMPTSP Kabupaten Bulungan adalah upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan SITU, SIUP dan TDP.

Peneliti tertarik untuk mengungkap pengembangan model pelayanan informasi persyaratan perizinan berbasis teknologi informasi untuk mengetahui kendala-kendala organisasi layanan publik yang tidak menggunakan aplikasi *e-government* dalam proses perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Mengingat perangkat daerah ini telah berdiri sejak tahun 2009 yang bernama Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), kemudian di Tahun 2013 berganti status menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT), dan terus berkembang secara kelembagaan dengan berubah nya nomenklatur menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dari Januari 2017 sampai dengan saat ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengangkat judul penelitian, “Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi”. Pengembangan model pelayanan perizinan difokuskan pada informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP. Proses pengurusan perizinan SITU, SIUP dan TDP memiliki rangkaian yang terkait satu sama lain. Untuk mengurus TDP persyaratannya harus memiliki SITU dan SIUP, sedangkan untuk pengurusan izin SIUP harus memiliki SITU. Pengurusan perizinan yang sedemikian rupa memerlukan waktu yang cukup lama dalam prosesnya. Apabila proses perizinan tersebut memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi akan membantu proses perizinan yang lebih cepat dan mudah.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan ?
2. Bagaimanakah langkah-langkah dalam membuat pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan ?
3. Bagaimana Strategi penerapan pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui atau memotret keadaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

2. Mendeskripsikan langkah-langkah pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.
3. Mendeskripsikan strategi penerapan pelayanan perizinan berbasis teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademik,  
yaitu sebagai sumber referensi teori pelayanan publik dan pengembangan penelitian di bidang perizinan oleh civitas akademika.
2. Kegunaan Praktis,
  - a) Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi organisasi pelayanan publik khususnya di daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dengan memanfaatkan basis Teknologi Informasi sehingga pelaksanaan *Good Governance* di daerah semakin baik.
  - b) Dapat meningkatkan pengelolaan pelayanan publik di daerah yang lebih responsif, mudah, efektif dan efisien khususnya pada organisasi perangkat daerah yang melaksanakan fungsi-fungsi penunjang pelayanan kepada masyarakat melalui reformasi birokrasi seperti tata laksana pelayanan, *e-government* penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teoritis

##### 1. Konsep Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya adalah merupakan gambaran dari berfungsinya suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas akan memperlihatkan sejauhmana suatu pemerintahan bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan negara. Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan, pelayanan publik menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah merupakan tugas utama dari birokrasi, sehingga kualitas pelayanan publik akan mencerminkan kondisi birokrasi publik itu sendiri. Meskipun demikian fungsi atau tugas pelayanan publik dari birokrasi sering terlalu diabaikan dan salah satu sebabnya adalah karena tidak menghasilkan income dibanding dengan fungsi yang lain, yaitu fungsi pemerintahan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan. Untuk itu diperlukan pembenahan dan pengembalian fungsi dan misi birokrasi kepada konsep, makna, prinsip yang sebenarnya. (Utomo, 2003). Menurut Sinaningrum & Tomi Setiawan (2010 : 9-

10), pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi menjadi tiga kelompok, yaitu :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Agus Dwiyanto (2008:22) mengemukakan bahwa praktik pelayanan publik adalah merupakan pintu masuk dalam membangun *good governance*. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga bangsa sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik *good governance*. Effendi (2008:55-71) mengemukakan mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kondisi pelayanan publik di Indonesia, yang meliputi :

- 1) faktor sumber daya manusia,
- 2) faktor manajemen,
- 3) kebijakan publik,

4) akuntabilitas publik, dan

5) partisipasi masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggungjawab (Suryadi, 2009:1). Untuk meningkatkan pelayanan publik menuju pelayanan yang modern, efektif, dan efisien, Effendi (2008:95), mengemukakan bahwa diperlukan komitmen kuat dan didukung oleh anggaran, sumber daya manusia, serta kerjasama dengan melibatkan lembaga-lembaga profesional dan masyarakat untuk menetapkan langkah strategis yang meliputi: (i) upaya yang sungguh-sungguh untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat; dan (ii) mengambil langkah-langkah untuk mempersiapkan dan menyediakan berbagai kemampuan pemerintah dalam rangka memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Suryadi (2009:45), mengemukakan beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik; yang meliputi: Pertama adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah. Kedua adalah melalui perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah, dan ketiga adalah meredesain proses pelaksanaan pelayanan publik.

## **2. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik Bidang Perizinan**

Inovasi Pelayanan Publik, tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini adalah masih rendahnya tingkat kualitas pelayanan, yang antara lain disebabkan oleh masih adanya disharmoni kebijakan, kelembagaan yang tumpang tindih, tatalaksana yang tidak efisien, kompetensi SDM pelayanan

yang rendah serta terbatasnya sarana dan prasarana. Mencermati kondisi pelayanan publik tersebut, dituntut adanya inovasi, kreativitas dan terobosan-terobosan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik kedepan. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting mengingat tingginya keterkaitan antara pertumbuhan ekonomi, daya saing nasional, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik suatu bangsa. Oleh karena itu, upaya mendorong percepatan tumbuh dan berkembangnya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sebuah keharusan, baik terkait dengan model leadershipnya, kelembagaan, bisnis proses (tatalaksana), SDM dan sarana prasarannya. Terkait dengan konsep inovasi, dalam konteks publik inovasi dapat berupa inovasi produk (produk baru), inovasi proses (cara baru dimana proses-proses organisasi didesain), pelayanan (cara baru dimana pelayanan disediakan untuk pengguna), inovasi retorikal (konsep baru), dan lain-lain yang memberikan nilai tambah bagi penyelenggaraan pemerintahan.

Istilah inovasi berasal dari bahasa latin *innovate* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Inovasi (*innovation dan innovate*) sendiri baru mulai dikenal dalam kosa kata bahasa Inggris pada abad ke-16. Namun pada masa itu, istilah ini banyak diasosiasikan secara negatif sebagai troublemaker dan lebih identik dengan nuansa revolusi atau perubahan radikal menjadikan rezim kekuasaan dan politik serta otoritas keagamaan masa itucenderung menolak segala hal yang berbau inovasi. Barulah sekitar 300 tahun kemudian, pengertian inovasi perlahan mengalami pergeseran makna menjadi positif yang dipahami sebagai “creating of something new” atau penciptaan sesuatu yang baru. Inovasi juga tidak selamanya baru (*completely new*), baik dari segi fisik maupun fitur

yang melengkapinya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (kbbi.web.id), inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode atau alat). Selanjutnya Van den Ban & Hawkins (2005) memberikan pengertian inovasi sebagai suatu gagasan, metode atau objek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru tetapi lebih merupakan hasil penelitian mutakhir.

Dalam hubungannya dengan organisasi, Hurley dan Hult (1998) dalam (Kusumo, 2006:22) mendefinisikan inovasi sebagai sebuah mekanisme organisasi dalam beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, oleh karenanya organisasi dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru, produk baru serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dapat dikatakan inovasi merupakan kelanjutan dari adanya kreativitas dan dalam hubungannya dengan praktik birokrasi, Inovasi berarti menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pelayanan menjadi lebih baik. Namun demikian inovasi dalam birokrasi seringkali menghadapi hambatan dan benturan dari keberadaan aturan formal dan rendahnya sikap pemimpin yang kurang visioner.

Menurut Clark, John dan Ken Guy (1997) mengartikan Inovasi sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Sedangkan Agus Dwiyanto (2013) menyatakan Inovasi adalah “segala sesuatu yang berkenaan dengan gagasan dan pengetahuan baru dan transformasinya kedalam hasil (outcome) yang dapat menciptakan nilai tambah pada praktik dan

proses, barang dan jasa, adopsi teknik dan pendekatan baru dalam pengelolaan satu organisasi. Dalam bidang administrasi publik, inovasi adalah setiap bentuk transformasi gagasan dan pengetahuan baru yang mampu menciptakan nilai tambah dalam satu atau lebih aspek dan atau proses administrasi publik". Richard (2003) sebagaimana dikutip oleh Desi Fernanda (2014), inovasi adalah ide-ide untuk beraksi. Inovasi adalah proses aktif yang memiliki tujuan akhir menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain.

Inovasi pada dasarnya merupakan kegiatan yang bersifat konvergen yang membawa atau membumikan ide-ide cemerlang dalam kehidupan nyata. Hasil dari sebuah inovasi adalah perubahan (transformasi) dan implementasi. Humanitarian Innovation Fund (HIF) (2009), inovasi adalah proses dinamis yang berfokus pada penciptaan dan implementasi produk baru atau yang ditingkatkan, dan jasa, proses, posisi dan paradigma. Inovasi yang sukses adalah mereka yang menghasilkan dalam efisiensi, efektifitas hasil, kualitas atau sosial/ dampak. Berdasarkan berbagai pendapat di atas terkait inovasi, maka dapat disimpulkan Inovasi adalah ide, gagasan, pemikiran, terobosan dalam rangka melakukan pembaharuan dalam praktik dan proses penyelenggaraan pemerintahan, sehingga memiliki nilai tambah dalam satu atau lebih aspek dan atau proses administrasi negara.

Inovasi adalah suatu ide, gagasan, pemikiran, terobosan yang memiliki unsur kebaruan, manfaat, dapat diadopsi/direplikasi, berkelanjutan serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (LAN, 2014). Lebih lanjut disebutkan bahwa jenis-jenis inovasi administrasi Negara mencakup: inovasi proses, inovasi produk, inovasi metode, inovasi struktur organisasi,

inovasi teknologi, inovasi sumber daya manusia, inovasi konseptual, dan inovasi hubungan. Dengan demikian inovasi pelayanan publik adalah ide, gagasan, pemikiran, terobosan dalam rangka melakukan pembaharuan dalam praktik dan proses penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga memiliki nilai tambah dalam satu atau lebih aspek dan atau proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Kebijakan Penyederhanaan Perizinan**

Misi utama birokrasi pemerintah adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat termasuk dalam hal ini adalah kepada dunia usaha. Terkait dengan perizinan usaha, upaya mendorong tumbuh dan berkembangnya dunia usaha sangat terkait dengan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, murah dan transparan. Oleh karena itu, peran dan tanggung jawab pemerintah sebagai regulator, fasilitator dan katalisator menjadi penting dalam memberikan kemudahan bagi dunia usaha melalui berbagai macam pelayanan sejak investor mulai membuka usahanya sampai dengan jika terjadi sengketa arbitrase.

Sejalan dengan program reformasi birokrasi dimana salah satu area perubahan adalah bidang pelayanan publik, dengan hasil akhir yang diharapkan adalah pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk dapat mewujudkan target reformasi pelayanan publik tersebut, sudah barang tentu diperlukan adanya kerja keras pemerintah dan pemerintah daerah serta seluruh aparatur pelayanan publik. Salah satu upaya pemerintah dalam mendukung terwujudnya pelayanan prima khususnya di bidang investasi dan dunia usaha, adalah dengan mengeluarkan kebijakan pembentukan kelembagaan pelayanan publik yang tidak birokratis dan berbelit-belit. Upaya tersebut adalah dengan

pembentukan kelembagaan pelayanan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang saat ini telah dimiliki sebagian besar unit pelayanan baik di pusat maupun di daerah.

Berbagai kebijakan pemerintah terkait dengan upaya penyederhanaan perizinan tersebut antara lain Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Perbaikan iklim investasi yang diamanatkan inpres tersebut menekankan perlunya:

- a) Memperkuat kelembagaan pelayanan investasi;
- b) Sinkronisasi Peraturan Pusat dan Peraturan Daerah (Perda);
- c) Kejelasan ketentuan mengenai kewajiban analisa mengenai dampak lingkungan (AMDAL);
- d) Debirokratisasi di bidang cukai; serta
- e) Melaksanakan sistem “ self assesment ” secara konsisten.

Pelaksanaan paket kebijakan selama kurun waktu tahun 2006 diharapkan dapat mendorong pertumbuhan investasi di Indonesia. Selanjutnya dalam rangka menarik investor asing dan investor dalam negeri untuk berinvestasi di Indonesia, serta untuk memberikan kepastian hukum kepada calon investor tersebut, pada tahun 2007 pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Sebagai implementasi dari Undang-Undang tersebut telah ditetapkan beberapa Peraturan Pemerintah, diantaranya adalah PP Nomor 77 Tahun 2007 tentang Daftar Bidang Usaha yang tertutup dan terbuka dengan persyaratan di bidang penanaman modal sebagaimana yang telah direvisi dengan PP Nomor 111 Tahun 2007 dan kembali disempurnakan melalui PP Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang penanaman

modal dan Peraturan Kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal di Indonesia.

Perbaikan kelembagaan pelayanan publik sebagai upaya mendorong peningkatan kualitas perizinan usaha dan investasi telah dilakukan melalui beberapa kebijakan antara lain Keputusan Presiden Nomor 29 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap, disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dalam menarik investor untuk melakukan investasi di Indonesia, memandang perlu untuk menyederhanakan sistem pelayanan penyelenggaraan penanaman modal dengan metode pelayanan satu atap. Dalam Perpres ini juga ditekankan bahwa Sistem pelayanan satu atap dilaksanakan oleh BKPM sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 33 Tahun 1981 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2004. Pada Diktum selanjutnya Gubernur/Bupati/Walikota sesuai dengan kewenangannya dapat melimpahkan kewenangan pelayanan persetujuan, perizinan dan fasilitas penanaman modal kepada BKPM melalui sistem pelayanan satu atap.

Selanjutnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi, yang salah satunya mengamankan perlunya memperkuat kelembagaan pelayanan investasi. Sebagai implementasi Inpres No 3 Tahun 2006 tersebut, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang antara lain menginstruksikan kepada pemerintah daerah melakukan:

- 1) Penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha;
- 2) Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah;
- 3) Pemangkasan waktu dan biaya perizinan;
- 4) Perbaiki sistem pelayanan;
- 5) Perbaiki sistem informasi;
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan.

Dalam rangka lebih memperkuat landasan kebijakan kelembagaan PTSP di daerah, lebih lanjut Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah. Dimana dalam peraturan ini terdapat ketentuan menyangkut nomenklatur unit pelayanan, dimana disebutkan bahwa Unit pelayanan perizinan terpadu adalah bagian perangkat daerah berbentuk Badan dan/atau Kantor pelayanan perizinan terpadu, merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan. Selanjutnya disebutkan bahwa yang dimaksud dengan penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan nonperizinan. Disamping itu, diatur tentang tugas Badan dan/atau Kantor mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

Dalam perkembangan selanjutnya, pemerintah mengeluarkan Perpres Nomor 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Dimana dalam Perpres tersebut disebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau limpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Disamping itu, Perpres ini juga mengatur mengenai mutu pelayanan, yaitu bahwa Pelaksanaan PTSP di bidang Penanaman Modal harus menghasilkan mutu pelayanan prima yang diukur dengan indikator kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparan, dan kepastian hukum. Sebagai tindak lanjut Perpres Nomor 27 Tahun 2009 tersebut, pemerintah mengeluarkan Surat Edaran Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri PANRB, dan Kepala BKPM sejak bulan September 2010 tentang Sinkronisasi Pelaksanaan Pelayanan Penanaman Modal di Daerah, yang meminta para Gubernur, Bupati dan Walikota untuk segera melimpahkan kewenangannya di bidang perizinan dan nonperizinan kepada kepala PTSP.

#### **4. Konsep Pelayanan Perizinan Terpadu**

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan, perlu didukung dengan model-model pengelolaan pelayanan yang efisien, cepat, transparan dan akuntabel, termasuk di dalamnya yang terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Beberapa model pelayanan yang terintegrasi diantaranya adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang selama ini telah dikembangkan oleh

beberapa Kementerian/Lembaga dan hampir diseluruh Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Upaya pembentukan kelembagaan PTSP dari berbagai unit penyelenggara pelayanan publik tersebut perlu mendapat apresiasi agar komitmen mereka dalam peningkatan kualitas pelayanan publik senantiasa dapat terus meningkat. Namun demikian, pembentukan kelembagaan pelayanan PTSP yang bertujuan untuk mempermudah bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan tersebut, perlu dievaluasi kinerjanya termasuk efektivitas nya terhadap peningkatan perizinan usaha dan pertumbuhan investasi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 menyebutkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Lebih lanjut disebutkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tersebut juga menginstruksikan kepada pemerintah daerah melakukan:

- 1) Penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha;
- 2) Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah;
- 3) Pemangkasan waktu dan biaya perizinan;
- 4) Perbaikan sistem pelayanan;
- 5) Perbaikan sistem informasi;
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi jika ada masyarakat yang ingin memiliki izin tinggal. Pembentukan penyelenggaraan PTSP pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan nonperizinan dalam bentuk:

- 1) Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan;
- 2) Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan; dan
- 3) Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan
- 4) Mengembangkan sistem pelayanan parallel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan.

Menurut Sinambela, L.P (2006:6), Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) **Transparan**, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) **Akuntabel**, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 4) **Kesamaan hak**, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; **Efisien**, yaitu proses pelayanan perizinan hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan;
- 5) **Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban**, yaitu pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak;
- 6) **Profesional**, pemrosesan perizinan melibatkan tenaga dengan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang asing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

## 5. Teknologi Informasi

Laudon dan Laudon (2007 : 15), mengatakan teknologi informasi atau TI (*information technology* atau IT) terdiri atas perangkat kerja dan peranti lunak yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Lebih lanjut dikemukakan bahwa TI tidak hanya mencakup komputer, *printer*, PDA, dan bahkan *iPod* (yang digunakan untuk tujuan bisnis), tapi juga mencakup peranti lunak seperti sistem operasi Windows atau Linux, *suite* aplikasi *Microsoft Office*, dan ribuan program aplikasi yang dapat ditemukan di perusahaan-perusahaan besar. Sistem Informasi lebih rumit dan dapat dipahami dengan baik dengan melihatnya dari perspektif teknologi dan bisnis, Laudon dan Laudon (2007 : 15).

Laudon dan Laudon (2007 : 21) memberikan konsep bahwa peranti keras komputer (*computer hardware*) adalah peralatan fisik yang digunakan untuk kegiatan *input*, pemrosesan, dan *output* dalam sebuah sistem informasi. Komponen-komponennya adalah komputer dengan berbagai macam ukuran dan bentuk, berbagai macam peralatan *input*, *output*, dan penyimpanan, serta peralatan telekomunikasi yang saling menghubungkan komputer. Sedangkan peranti lunak komputer (*computer software*) terdiri atas detail instruksi program yang mengawasi dan mengoordinasikan komponen peranti keras dalam sebuah sistem informasi. Dengan demikian, dalam mengelola berbagai sumberdayanya, organisasi dewasa ini mempergunakan infrastruktur teknologi informasi (*information technology infrastructure*) melalui penggunaan berbagai teknologi (dalam bentuk berbagai peranti keras maupun peranti lunak yang saling terhubung) yang dijalankan dan dikelola oleh manusia, tidak terkecuali pula organisasi sector publik yang melayani kebutuhan publik yang kompleks.

Teknologi Informasi menurut *Australian National Training Authority* adalah pengembangan aplikasi komputer dan teknologi berbasis komunikasi untuk memproses penyajian, mengelola data dan informasi (dalam Aji Supriyanto, 2005 : 5). Teknologi informasi adalah alat yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan. Dalam pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis dalam mengambil keputusan. (sumber : <http://www.m-edukasi.webid/2013/01/pengertian-teknologi-informasi-dan.html>).

Teknologi digunakan untuk mengolah data, mendapatkan, menyusun, menyimpan, menganalisis data guna mendapatkan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu. Selanjutnya informasi ini dapat disebarkan secara cepat dan luas melalui teknologi komunikasi berupa telepon, SMS, televisi dan internet, e-mail, situs, portal, blog dan video stream (Wibawa, 2014 : 75). Menurut Hardiyansyah (2011:107) teknologi yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik adalah *e-mail*, WAN (*Wide Area Network*), internet, *mobile computing* (HP, laptop, PDA) dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk. Penerapan teknologi dalam pemerintahan sudah mulai ditemui dalam proses melayani masyarakat.

Penggunaan teknologi membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dengan baik. Waktu yang lama dalam memperoleh pelayanan dikarenakan lamanya proses karena masyarakat harus datang ke suatu dinas dan

masih menggunakan cara manual bisa dipercepat dengan adanya jaringan internet dimana masyarakat bisa mengakses pelayanan melalui *website*.

Menurut Wibawa dalam (Notonegoro 1, 2014:76) manfaat penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara adalah sebagai berikut :

- a. **Transparansi** : Politik dan administrasi (dalam arti sempit) menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar aktor berkurang, meskipun kemudian pertengkaran antar aktor juga dapat leluasa ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi.
- b. **Partisipasi** : Tersampainya informasi secara cepat di antara pemerintah dan masyarakat, baik pengusaha atau konsumen ataupun warga biasa. Pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan berorganisasi juga lebih terekspresikan. Masyarakat mempunyai *power* yang lebih tinggi, menjadi lebih berdaya.
- c. **Efisiensi** : Dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam pemerintahan, ada beberapa manfaat yaitu :

- 1) Terciptanya pemerintahan yang baik, karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu.

- 2) Berkurangnya praktik korupsi karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
- 3) Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang baik.
- 4) Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
- 5) Terjadinya efisiensi dalam skala waktu dan ruang.
- 6) Struktur dan organisasi informasi yang tersistematisasi.
- 7) Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali maupun sumber daya organisasinya sendiri.

(Sumber : Akadun, 2009 : 137)

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan masih menemui banyak kendala. Berdasarkan hasil survei Bappenas, terdapat empat kendala penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan yaitu :

1. Belum siapnya departemen atau institusi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik.
2. Informasi yang dapat diakses oleh publik masih amat terbatas. Informasi hanya memuat secara umum mengenai departemen atau institusi (67,2%) dan belum berupa informasi yang berkaitan dengan sistem prosedur atau tata cara yang berhubungan dengan pelayanan publik (37,3%).
3. Infrastruktur teknologi dalam suatu institusi belum baik.

4. SDM dalam menjalankan teknologi informasi belum tersedia dengan baik dilihat dari kualitas ataupun kuantitasnya

(Sumber : Akadun, 2009 :126)

## 6. Model Pelayanan Perizinan

Perubahan pandangan pelayanan yang berorientasi struktural, sektoral dan organisasi dengan satu tugas sudah mulai terjadi diberbagai negara. Dalam konteks pelayanan perizinan, diperlukan suatu sistem yang dapat memberi efek pada pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan konsistensi dan kontrol dan untuk memberikan penghematan dan efisiensi yang dapat mengkoordinasikan seluruh kepentingan sektor.

Peningkatan pelayanan perizinan tentu saja merupakan tantangan tersendiri yang harus dijawab oleh pemerintah. Pendekatan pelayanan yang lebih mengedepankan logika ekonomi dimana hanya memikirkan keuntungan yang akan didapat dalam sebuah layanan harus dirubah. Saat ini perlu dipikirkan pendekatan lain dalam pelayanan terutama perizinan. Pendekatan ilmu sosial dapat menjadi pilihan yang dapat menjembatani permasalahan yang saat ini dihadapi. Seperti yang diungkapkan oleh Christensen dan Lagreid (2006) bahwa negara-negara seperti Inggris, Selandia Baru, dan Australia mengadopsi prinsip koordinasi dan integrasi strategi dalam pelayanannya sebagai respons terhadap peningkatan permasalahannya. dan sebenarnya lagi, koordinasi dan integrasi strategi bukanlah fenomena baru dalam rangka upaya untuk mengkoordinasikan kebijakan pemerintah dan pelayanan melintasi batas-batas organisasi.

Konsep *whole of government (WOG) approach* merupakan konsep yang mengadopsi prinsip koordinasi dan integrasi strategi dalam pelayanan serta

mengedepankan ilmu sosial. WOG menunjukkan lembaga pelayanan publik yang bekerja melintasi batas-batas sektoral mereka untuk mencapai tujuan bersama dan respons pemerintah yang terintegrasi untuk isu-isu tertentu. Pendekatan pelaksanaan konsep ini dapat formal maupun informal. Hal terpenting dari WOG ini terdapat pada fokusnya dalam pengembangan kebijakan, pengelolaan program, dan pelayanan. Dari segi pelayanan perizinan WOG dapat menjadi konsep alternatif yang dapat di adopsi oleh pemerintah Indonesia. WOG dapat diterapkan untuk memberi efek keputusan kebijakan pemerintah, untuk meningkatkan konsistensi dan kontrol dan untuk memberikan penghematan dan efisiensi, sehingga kepuasan masyarakat akan meningkat. Munculnya konsep WOG menurut Gregory (2006), Pollitt (2003a) merupakan reaksi terhadap siloisasi atau pilarisasi dari sektor publik yang muncul pada manajemen publik sebelumnya. Dalam konsep Manajemen Publik baru (New Publik Manajemen /NPM) Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diarahkan lebih pada sektor yang mengurus bidang masing masing. Hal ini menyebabkan munculnya ego sektoral yang justru menghambat pelayanan lintas sektor.

Banyaknya peran dan fungsi khusus yang diberikan pada unit sektoral ternyata malah menghasilkan terlalu banyak fragmentasi, egoisme kepentingan, dan kurangnya kerjasama dan koordinasi sehingga justru menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pelimpahan kekuasaan (Devolusi) struktural ternyata memberi efek sisi pengendalian/ kontrol dari kepemimpinan politik dan administrasi sehingga justru memunculkan pertanyaan terkait akuntabilitas dan kapasitas. WOG sangat penting diterapkan sebagai langkah efisiensi dan jawaban terhadap tekanan anggaran. Dalam konsep WOG ini dilakukan pengetatan dari

sistem pelayanan publik vertikal (struktur layanan) yang diselenggarakan dengan dikombinasikan dengan peningkatan kerjasama horizontal (sektoral) dengan fokus pada efisiensi dalam pemberian layanan. Contohnya adalah inisiasi dari pemerintah Selandia baru yang membentuk semacam unit super-monitoring yang mampu melakukan koordinasi antar sektor. Implementasinya lebih dilakukan penekanan kuat pada efektivitas dimana untuk jangka panjang difokuskan pada outcome yang akan diterima serta untuk jangka pendek memfokuskan pada Efektivitas layanan dan output.

Penggunaan Teknologi informasi dapat dilakukan untuk mengurangi biaya komunikasi secara horizontal dan koordinasi. Seperti yang telah diketahui pengembangan ICT saat ini sudah sangat pesat. Tidak ada salahnya untuk percepatan proses komunikasi secara vertikal dan horizontal serta koordinasi antar sektor dilakukan menggunakan ICT. Dalam pelayanan perizinan bisa dilakukan dengan membangun sistem informasi yang terintegrasi yang memungkinkan dapat melihat proses layanan perizinan yang diberikan. Penjabaran diatas dapat terlihat bahwa penerapan WOG dilakukan dengan melakukan koordinasi secara vertikal dan horizontal dengan tujuan untuk ;

- 1) Menghilangkan situasi di mana kebijakan yang berbeda melemahkan satu sama lain;
- 2) Melakukan kinerja lebih baik dengan menggunakan sumber daya yang terbatas;
- 3) Menciptakan sinergi dengan membawa pemangku kepentingan (stakeholders) yang berbeda kepentingan agar bersama-sama dalam membuat kebijakan tertentu;

4) Menawarkan akses layanan yang mudah bagi masyarakat.

Peran konsep WOG dalam menghadapi tantangan organisasi pemerintah yang berperan secara hirarkis dan negosiasional. Peran organisasi hirarki memiliki tantangan dalam mengembangkan struktur yang mendukung untuk kerangka kerja bersama. Begitu juga dengan organisasional. Pendekatan prosedural juga dilakukan untuk meningkatkan inisiatif pelayanan publik. Berikut ini adalah dua tantangan yang harus dihadapi menurut versi organisasi :

- a) Organisasi Hirarki Menurut versi hirarkis, kepemimpinan politik dan administrasi yang homogen dalam perjanjian tentang desain dan desain ulang organisasi publik. Dengan kata lain, hanya ada satu sumber ambiguitas dan homogen kontrol dan perhitungan rasional. Seperti yang dijelaskan oleh Simon (1957) juga March dan Simon (1958) bahwa hal terpenting dari struktur organisasi adalah kepemimpinan politik administratif tidak perlu terlalu banyak memiliki kontrol atau wawasan yang sempurna atau lengkap dalam setiap masalah, solusi, dan efek, melainkan terikat sesuai dengan pendekatan rasionalitas. Yang terpenting adalah mempengaruhi perilaku pengambilan keputusan dengan mengendalikan proses desain dan rancangan struktur organisasi publik. Salah satu cara mengatasi tantangan tersebut dengan mengadopsi gaya top-down yang lebih agresif seperti yang dilakukan Pemerintah Inggris oleh Toni Blair di tahun 2005. Pilihan lainnya dengan melakukan penguatan atau penegasan kembali tugas fungsi unit organisasi dari organisasi pusat. Hal ini akan memunculkan dimensi vertikal dan dimensi horizontal organisasi yang lebih masif, dimana pada dimensi vertikal akan memerlukan pengendalian lebih kuat ke unit sektoral

(bawahan), sedangkan dimensi horisontal akan peduli dengan perbedaan organisasi pusat yang dan badan-badan khusus untuk bekerja secara bersama-sama, kedua instrumen potensial dalam pendekatan WOG. Dalam hal ini peranan pemerintah pusat diperkuat dengan menetapkan struktur seperti unit strategis, ulasan (reviews), dan perjanjian layanan publik seperti yang telah dilakukan oleh pemerintah Inggris.

- b) Organisasi Negosiasional, menurut versi negosiasional, kepemimpinan yang diharapkan adalah berdasarkan heterogenitas, bukan pada homogenitas, dan perlu ada pembagian peran pada tingkat hirarki yang sama dan peran yang sama. Dalam hal ini akan ada heterogenitas aparat publik internal dimana unit yang berbeda memiliki struktur yang berbeda, peran, fungsi, dan kepentingan (March dan Olsen 1983). Selain itu heterogenitas juga terdapat pada stakeholder utama dalam lingkungan, termasuk pihak swasta. Ini berarti pemimpin politik dan administrasi harus melakukan proses negosiasi terlebih dahulu, dimana tidak akan ada pemenang atau pecundang, konsensus atau pencatatan bergulir, di mana janji diterima dan diberikan mengenai tindakan dan keputusan di masa depan. Dalam menghadapi tantangan struktur maka keputusan akan disesuaikan dengan memperhatikan kedua pihak untuk kontrol, karena negosiasi harus dilakukan, dan perhitungan secara rasional, karena sikap dan pemikiran organisasi akan bervariasi. Hal ini akan membuat segalanya lebih ambigu tetapi memiliki keuntungan dari segi legitimasi yang lebih besar, karena mereka melibatkan lebih banyak peserta dalam proses negosiasi yang dipandang lebih tepat daripada hirarki perintah.

## 7. *Electronic-Government (E-Government)*

### a. Konsep E- Government

Prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dipenuhi dengan melakukan inovasi melalui pengembangan *E-Government* yang memanfaatkan peran teknologi informasi yang semakin berkembang saat ini. Hal inilah yang menjadi dasar pengembangan pelayanan publik dengan berbasiskan teknologi informasi karena adanya upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mewujudkan *good governance*.

Salah satu upaya mengefektifkan dan mengefisienkan kinerja pelayanan publik dapat dilakukan dengan menerapkan sistem layanan yang berbasis elektronik. Sektor pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya kepada publik dengan melakukan peralihan dari sistem manual ke sistem elektronik agar pekerjaan lebih cepat dan mudah dari sisi pemberi pelayanan dan begitu juga halnya dengan pengguna layanan dapat lebih mudah dalam memperoleh informasi.

Penerapan *Electronic Government (E-Government)* berkembang seiring dengan semakin majunya era teknologi dan informasi yang sebelumnya pekerjaan lebih banyak mengandalkan tenaga dan waktu yang terbuang. Kecepatan dan ketepatan kerja menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dan menjadi salah alat persaingan bagi iklim usaha di berbagai negara.

Pengertian *E-Government* menurut Sinambela, (2011) adalah proses pemanfaatan teknologi informasi (Sinambela, 2011, Heeks dalam Hasibuan, 2002) sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien dalam memberikan layanan kepada masyarakat. *E-Government* tidak

mengganti cara pemerintah berkomunikasi dengan masyarakat. Artinya pos-pos pelayanan tetap ada dan dijalankan.

Tujuan utama penggunaan *E-Government* sebagai media elektronik adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan sebagai akibat di hampir semua lembaga pemerintahan didunia ini mengalami ketidakefisienan, terutama di negara yang sedang berkembang. Penggunaan *E-Government* pada intinya pemerintah dalam layanan kepada masyarakat selalu membuka akses komunikasi dan interaksi yang tidak terbatas pada ruang dan waktu. Semua informasi pelayanan baik mencakup prosedur, biaya, persyaratan dan waktu penyelesaian serta formulir isian dokumen tersedia dalam menu tersebut. Masyarakat tidak perlu lagi bolak balik ke kantor pelayanan hanya sekedar untuk informasi awal perizinan yang akan dibuat. Meskipun penggunaan *E-Government* diterapkan namun masih tidak tertutup kemungkinan masyarakat tetap datang langsung ke lokasi pelayanan hanya sekedar konfirmasi data atau hanya mengambil output dari layanan yang disediakan. Inilah kelebihan yang ditawarkan dalam pemanfaatan *E-Government* kepada pengguna layanan.

Tujuan Pengembangan *E-Government* menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 adalah : *pertama*, pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia setiap saat tanpa batas ruang, waktu dan pembiayaan, *kedua*, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan perdagangan internasional, *ketiga*, pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan

lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara, *keempat*, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintahan daerah otonom.

Istilah *E-Government* tidak pernah lepas dari pemanfaatan teknologi informasi yang semakin berkembang seiring dengan ditemukannya perangkat komputer, handphone yang berbasis android, dan kemudahan jaringan telekomunikasi internet yang memfasilitasi dan mendukung proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran dan pertukaran informasi (O'Brien, 2005:9). Penggunaan teknologi informasi dalam praktik *E-Government* mampu meningkatkan kinerja fungsi dan manajemen pemerintahan.

Peningkatan kinerja pemerintahan dalam ruang pelayanan publik atau birokrasi akan menggambarkan proses pelaksanaan pelayanan yang transparan. Tersedianya informasi yang terbuka dan aksesibilitas data yang dapat dilihat oleh seluruh pengguna layanan. Begitu juga dengan proses layanan yang dilakukan dapat dipantau secara terbuka dengan penyediaan fasilitas pengaduan dan keberatan melalui saluran facebook, email, whatsapp, dan sms. Fasilitas penyampaian masukan dan saran memberikan kemungkinan partisipasi kepada masyarakat kepada stakeholder terkait. Pelayanan berbasis teknologi informasi secara umum lebih efisien, karena pelayan (pemerintah) akan bekerja dengan komitmen yang lebih tinggi, karena masyarakat selalu memantau kinerja aparatur yang selalu diawasi.

Konsep teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam pelayanan publik adalah sebagai alat penghubung yang digunakan sektor publik untuk menyampaikan informasi terkait dengan urusan publik seperti pengurusan perizinan, pengaduan, penyampaian laporan dan lain sebagainya sebagai bentuk peningkatan kinerja pemerintah.

Pemanfaatan teknologi informasi telah dilakukan di hampir semua pemerintah daerah di Indonesia, hal ini sebagai implementasi dari *E-Government*. Melalui *E-Government* ini memudahkan bagi masyarakat luas untuk mengetahui gambaran pemerintahan, kondisi masyarakat, transaksi kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah, kondisi alam, kondisi ekonomi, kesehatan.

#### **b. Aplikasi *Electronic Government***

Pengembangan *Electronic Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu:

1. Tingkat persiapan yang meliputi:
  - a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
  - b. Penyiapan SDM;
  - c. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, dll;
  - d. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
2. Tingkat pematangan yang meliputi:
  - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
  - b. Pembuatan antarmuka keterhubungan antar lembaga lain.
3. Tingkat pemantapan yang meliputi:

- a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
  - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Tingkat pemanfaatan yang meliputi:

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government To Government*), G2B (*Government To Business*) dan G2C (*Government To Citizen*) yang terintegrasi.

**c. Elemen Sukses Pengembangan *Elektronik Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004: 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- b. Disosialisasikannya konsep *e-govern-ment* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## 2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

## 3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya, *Willingness*.

Elemen sukses pengembangan *e-government* lain yang dikemukakan oleh Moon (2008, h.168) *willingness* dan *local culture*. *Willingness* adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Persepsi masyarakat akan ICT akan mempengaruhi kemauan menggunakan fasilitas ICT (Stevanus Wisnu.W, 2005, h.3). Faktor *willingness*

tersebut dapat terlihat dari adanya pengaruh *willingness* pada *e-readiness* terhadap keberhasilan *e-government*.

#### 4) *Local Culture*

Selain itu, faktor atau elemen sukses penerapan *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh *local culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana berhubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas - fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government* (Nugroho, 2008: 168).

### 8. Pengembangan Model Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Dalam konteks reformasi birokrasi, tata laksana berkaitan dengan sistem, proses, dan prosedur kerja. Pada pendekatan baru terhadap masalah birokrasi, proses kerja dianggap sebagai masalah utama birokrasi, yaitu proses kerja yang ada tidak lagi sesuai dengan visi dan misi. Proses kerja perlu melakukan penataan tata laksana yang artinya adalah melakukan penyederhanaan proses kerja yang rumit (*simplification*), proses kerja yang tidak perlu dieliminasi (*elimination*), proses kerja yang belum ada diciptakan (*reengineering*), dan proses kerja yang ada diintegrasikan dengan teknologi (*automation*).

Salah satu faktor penting dalam penataan tata laksana adalah modernisasi sistem administrasi dengan menggunakan sistem elektronik (*e-governance*). Sistem *e-government* menjanjikan proses yang lebih akuntabel, transparan, dan dengan biaya yang lebih murah. Keunggulan pemanfaatan *E-Government* yang berbasis pada

perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan strategi yang tepat bagi Pemerintah daerah untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik.

Model-model pengembangan *E-Government* dalam pelayanan publik dapat diterapkan dengan memperhatikan kebutuhan dan kondisi internal maupun eksternal organisasi penyedia layanan. Pengembangan model pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dapat dilakukan pada tingkatan yang disebutkan dalam Agarwal, (2000). Semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi. Pengembangan tersebut meliputi :

- a) Tingkatan yang paling awal adalah apa yang disebut dengan *E-Government* untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai website yang cantik-cantik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada didalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Pada tahap ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan *Good Governance*. Pada tingkatan ini pengembangan *e-government* belum sepenuhnya interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Hal ini terjadi karena kemungkinan adanya kendala-kendala internal organisasi yang tidak mampu mengoptimalkan fungsi dari website yang dimiliki pemerintah dalam layanannya. Kompleksitas permasalahan organisasi seperti regulasi, sumber daya, dan lain-lain mungkin akan mengakibatkan dampaknya pengembangannya tidak optimal.

- b) Tingkat kedua dari *E-Government*, mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara online antara suatu institusi pemerintah dengan masyarakat. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi antri membayar tagihan listrik, memperpanjang KTP, dan lain-lain. Semuanya bisa dilakukan secara *online*. Usaha ke arah ini sudah mulai dilakukan oleh beberapa institusi dipusat maupun didaerah. Misalnya, Kabupaten Takalar, salah satu contoh daerah yang sudah mulai menerapkan layanan satu atap terhadap masyarakatnya. Komunikasi dua-arah antara institusi pemerintah dengan masyarakat sudah mulai terjalin secara online. Sekiranya *E-Government* yang berada pada level kedua dijalankan dengan sungguh-sungguh, maka masalah *Good Governance* sudah bisa diwujudkan. Adanya biaya-biaya tersembunyi dalam setiap urusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Keluarga (KK), dan lain-lain, akan hilang. Hal ini bisa terjadi karena para aparat pemerintah tidak lagi bersinggungan dengan pelanggan secara langsung dalam mekanisme pembayaran. Pelanggan dapat langsung mengisi formulir yang diperlukan dan menunjukkan bukti transfer pembayaran.
- c) Level ketiga dari *E-Government*, memerlukan kerja sama (kolaborasi) secara online antar beberapa institusi dan masyarakat. Apabila masyarakat sudah bisa mengurus perpanjangan KTP-nya secara *online*, selanjutnya mereka tidak perlu lagi melampirkan KTP-nya untuk mengurus Paspor atau membuat SIM. Dalam hal ini perlu kerjasama antara Kantor Kelurahan yang mengeluarkan KTP dengan Kantor Imigrasi yang mengeluarkan Paspor atau Kantor Polisi yang mengurus SIM. Di

Indonesia hal ini belum terwujud, tetapi akan berupaya menuju ke arah tersebut. Manfaat yang sangat terasa pada level ini adalah waktu pemrosesan dokumen yang relatif lebih singkat di banding secara manual, dan pada akhirnya akan meningkatkan produktifitas dan kualitas layanan. Peran intermediaries (perantara) yang biasanya sebagai sumber ketidakefisienan, pada level tiga ini sudah semakin hilang, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi setransparan mungkin. Sekiranya level tiga ini diimplementasikan dikalangan institusi pemerintah, ketidakefisienan sudah tidak punya ruang lagi untuk berkembang.

d) Level keempat dari *E-Government* sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerjasama antar institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Dalam level 4 ini, seseorang bisa mengganti informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu-klik, dan pergantian tersebut secara otomatis berlaku untuk setiap institusi pemerintah yang terkait. Misalnya, seseorang yang pindah alamat, dia cukup mengganti alamatnya tersebut dari suatu database milik pemerintahan yang besar, dan secara otomatis KTP, SIM, Paspor dan lain-lainnya ter-update. Di beberapa negara Eropa sudah mulai menerapkan hal ini, dimana mereka hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya.

e) Level kelima, dimana pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah sudah bisa memberikan apa yang disebut dengan "*information-push*" yang berorientasi kepada masyarakat. Masyarakat benar-benar

seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat, *E-Government* pada level lima ini bisa menyediakannya.

Menurut *Center for Democracy and Technology* dan *InfoDev*, dalam kutipan Aminuddin dan Putra, (2014), proses implementasi *E-Government* terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan yang tidak tergantung antara yang satu dengan yang lainnya. Tahapan tersebut harus dilakukan secara beraturan dan masing-masing tahapan harus menjelaskan tujuan dari *E-Government*. Adapun ketiga tahapan tersebut antara lain, yaitu :

- (1) ***Publish***, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah, misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah. Hal ini sepadan dengan teori Agarwal, yaitu tahapan tingkat 1 dari pengembangan *e-Government*.
- (2) ***Interact***, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 2 dan 3 dari perkembangan *e-Government*.
- (3) ***Transact***, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara *online*, misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 4 dan 5 dari perkembangan *e-Government*.

Agar ketiga tahapan tersebut bisa terlaksana dengan baik, maka harus ada jaminan komitmen yang tinggi dari pimpinan Pemda, dalam hal bisa gubernur, bupati, atau walikota. Disamping itu, pelaksanaan *e-Government* harus mempertimbangkan beberapa kondisi yaitu prioritas layanan elektronik yang diberikan, kondisi infrastruktur yang dimiliki, kondisi kegiatan layanan saat ini, dan kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk itu, dalam pengembangan *e-Government*, diusulkan suatu bentuk organisasi kegiatan pengembangan *e-Government*.

Pada umumnya pengembangan Model Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi ini dapat diwujudkan dengan beberapa model seperti berikut:

**a) Model pelayanan berbasis *SMS Gateway***

Perkembangan teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan terhadap permasalahan komunikasi di masyarakat. Salah satunya adalah teknologi SMS (*Short Message Service*). SMS dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi sehari-hari karena biaya yang murah dan terjangkau. Saat ini SMS telah banyak diimplementasikan pada program komputer seperti quiz, SMS gateway, polling dan forum. SMS gateway merupakan perangkat penghubung antara pengirim SMS dengan basis data, kemudian pengirim akan mendapatkan balasan SMS secara otomatis dari sistem sesuai dengan permintaan pengirim.

Secara lebih komprehensif *Short Message Service* merupakan suatu fasilitas untuk mengirim dan menerima suatu pesan singkat berupa text melalui perangkat nirkabel, yaitu perangkat komunikasi yang tidak terhubung dengan kabel, dalam hal ini perangkat nirkabel yang digunakan adalah telepon seluler. Salah satu kelebihan dari SMS adalah biaya yang murah. Selain itu SMS merupakan metode

*store dan forward* sehingga keuntungan yang didapat adalah pada saat telepon seluler penerima tidak dapat dijangkau, dalam arti tidak aktif atau diluar service area, penerima tetap dapat menerima SMS-nya apabila telepon seluler tersebut sudah aktif kembali. Kegagalan pengiriman yang bersifat sementara seperti tujuan tidak aktif akan selalu teridentifikasi sehingga pengiriman ulang *short message* akan selalu dilakukan kecuali bila diberlakukan aturan bahwa *short message* yang telah melampaui batas waktu tertentu harus dihapus dan dinyatakan gagal terkirim.

#### **b) Model Pelayanan berbasis WEB**

Menurut (Remik, 2011) aplikasi web adalah aplikasi yang memakai teknologi browser dalam menjalankan aplikasi dan juga dapat di akses lewat jaringan komputer. Dan menurut (Rouse, 2011) aplikasi web ini adalah Program yang disimpan pada server lalu dikirim lewat internet dan juga di akses lewat antarmuka browser.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan aplikasi web ialah sebuah aplikasi yang di akses memakai web browser lewat jaringan internet. Dan juga aplikasi web adalah suatu *software* komputer yang dikode dalam bahasa pemrograman yang mendukung *software* berbasis web seperti HTML, CSS, PYTHON, PHP, JAVA SCRIPT, RUBY, JAVA Dan lain-lain.

Perkembangan teknologi berbasis WEB adalah suatu model aplikasi yang tidak harus diinstall dulu di komputer atau aplikasi yang bisa langsung dijalankan dengan menggunakan Web Browser. Web browser adalah suatu perangkat lunak yang digunakan untuk menampilkan halaman-halaman website yang ada di internet. contoh : Mozilla Firefox, Internet Explore, Netscape, Safari, google

Chorme dll. Aplikasi Berbasis Web adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses melalui internet atau intranet, dan pada sekarang ini ternyata lebih banyak dan lebih luas dalam pemakaiannya. Banyak dari perusahaan-perusahaan berkembang yang menggunakan Aplikasi Berbasis Web dalam merencanakan sumber daya mereka dan untuk mengelola perusahaan mereka

Aplikasi Berbasis Web dapat digunakan untuk berbagai macam tujuan yang berbeda. Sebagai contoh, Aplikasi Berbasis Web dapat digunakan untuk membuat invoice dan memberikan cara yang mudah dalam penyimpanan data di database. Aplikasi ini juga dapat dipergunakan untuk mengatur persediaan, karena fitur tersebut sangat berguna khususnya yang berbisnis ritel. Aplikasi Berbasis Web juga dapat bekerja memonitoring sistem dalam hal tampilan. Bahkan jumlah dari Aplikasi Berbasis Web sudah tak terhitung lagi, yakni dapat di desain dan disesuaikan untuk berbagai jenis industri, langitlah yang menjadi batasannya.

Selain fungsi-fungsi tersebut, salah satu keunggulan kompetitif dari Aplikasi Berbasis Web adalah bahwa aplikasi tersebut 'ringan' dan dapat diakses dengan cepat melalui browser dan koneksi internet atau intranet ke server. Ini berarti bahwa pengguna dapat mengakses data atau informasi perusahaan mereka melalui laptop, smartphone, atau bahkan komputer PC di rumah mereka dengan mudah, tidak seperti aplikasi-aplikasi desktop di mana pengguna harus menginstal perangkat lunak atau aplikasi yang diperlukan hanya untuk mengakses data / informasi.

### c) Model Pelayanan Berbasis *Android*

Evolusi *mobilephone* saat ini telah mencapai pada teknologi *smartphone*. *Smartphone* (telepon pintar) adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, terkadang dengan fungsi menyerupai komputer. Hal ini dikarenakan *smartphone* merupakan telepon yang bekerja menggunakan seluruh piranti lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi. *Smartphone* merupakan komputer mini yang mempunyai kapabilitas sebuah telepon. Banyak *platform* dari *smartphone* yang berkembang saat ini, dilihat dari sistem operasi dan *hardware* yang digunakan. Contoh dari sistem operasi pada *smartphone* yaitu *Symbian OS*, *RIM (research in motion) Blackberry*, *Windows Phone*, *iPhone OS*, dan *Android*. Dari sekian banyak *platform* yang ada hanya *Android* merupakan *platform* yang *Open Source*. *Android* memiliki banyak fitur seperti sistem operasi, *Android Development Tool*, *Google Play*, dukungan pemasok industri seluler, bahkan dukungan dari komunitas *open source*. *Android* didukung *Google Maps* yang dapat digunakan untuk menampilkan dan mengatur peta lokasi secara mudah.

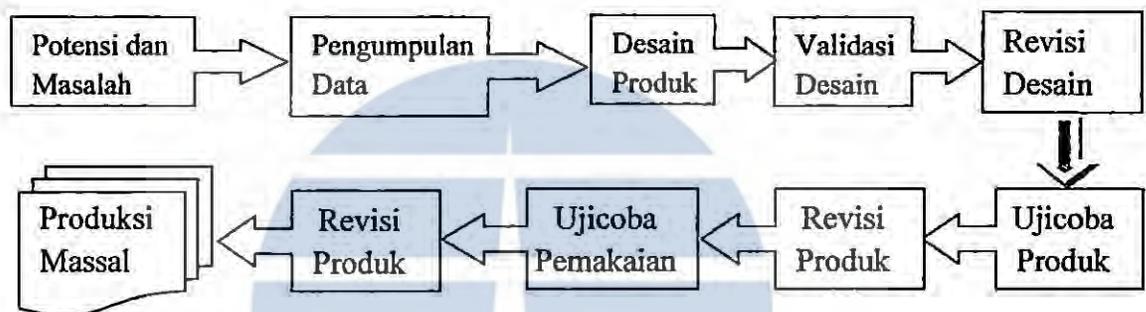
## 9. Konsep Pengembangan

Konsep Penelitian dan Pengembangan (Research and Development) adalah konsep penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut.

Menurut Sugiyono (2011:407) Metode penelitian dan pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut. Untuk dapat menghasilkan produk tertentu digunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan dan untuk menguji

keefektifan produk tersebut supaya dapat berfungsi di masyarakat luas, maka diperlukan penelitian untuk menguji keefektifan produk tersebut.

Menurut Sugiyono (2011:408) langkah-langkah pelaksanaan strategi penelitian dan pengembangan yang dilakukan untuk menghasilkan produk tertentu dan untuk menguji keefektifan produk yang dimaksud seperti pada gambar berikut ;



Gambar 2.1 Langkah – langkah Penelitian dan Pengembangan

- a. Potensi dan masalah, Penelitian ini dapat berangkat dari adanya potensi atau masalah. Potensi adalah segala sesuatu yang bila didayagunakan akan memiliki suatu nilai tambah pada produk yang diteliti. Pemberdayaan akan berakibat pada peningkatan mutu dan akan meningkatkan pendapatan atau keuntungan dari produk yang diteliti. Masalah juga bisa dijadikan sebagai potensi, apabila kita dapat mendayagukannya. Masalah akan terjadi jika terdapat penyimpangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi. Masalah ini dapat diatasi melalui R&D dengan cara meneliti sehingga dapat ditemukan suatu model, pola atau sistem penanganan terpadu yang efektif yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut.

- b. Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur, Setelah potensi dan masalah dapat ditunjukkan secara faktual, maka selanjutnya perlu dikumpulkan berbagai informasi dan studi literatur yang dapat digunakan sebagai bahan untuk perencanaan produk tertentu yang diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut. Studi ini ditujukan untuk menemukan konsep-konsep atau landasan-landasan teoritis yang memperkuat suatu produk. Produk Pelayanan Informasi Persyaratan Perizinan, terutama produk yang berbentuk model, program, sistem, pendekatan, *software* dan sejenisnya memiliki dasar-dasar konsep atau teori tertentu. Untuk menggali konsep-konsep atau teori-teori yang mendukung suatu produk perlu dilakukan kajian literatur secara intensif. Melalui studi literatur juga dikaji ruang lingkup suatu produk, keluasan penggunaan, kondisi-kondisi pendukung agar produk dapat digunakan atau diimplementasikan secara optimal, serta keunggulan dan keterbatasannya. Studi literatur juga diperlukan untuk mengetahui langkah-langkah yang paling tepat dalam pengembangan produk tersebut. Produk yang dikembangkan dalam Pelayanan Informasi Persyaratan Perizinan dapat berupa perangkat keras seperti komputer, kabel jaringan, *Smartphone*, SOP Perizinan.
- c. Desain Produk, Produk yang dihasilkan dalam produk penelitian *Research and Development* bermacam-macam. Sebagai contoh dalam bidang teknologi, orientasi produk teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk kehidupan manusia adalah produk yang berkualitas, hemat energi, menarik, harga murah, bobot ringan, ergonomis, dan bermanfaat ganda. Desain produk harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya serta memudahkan pihak lain untuk memulainya.

Desain sistem ini masih bersifat hipotetik karena efektivitasnya belum terbukti, dan akan dapat diketahui setelah melalui pengujian-pengujian.

- d. Validasi Desain, merupakan proses kegiatan untuk menilai apakah rancangan produk, dalam hal ini sistem kerja baru secara rasional akan lebih efektif dari yang lama atau tidak. Dikatakan secara rasional, karena validasi disini masih bersifat penilaian berdasarkan pemikiran rasional, belum fakta lapangan. Validasi produk dapat dilakukan dengan cara menghadirkan beberapa pakar atau tenaga ahli yang sudah berpengalaman untuk menilai produk baru yang dirancang tersebut. Setiap pakar diminta untuk menilai desain tersebut, sehingga selanjutnya dapat diketahui kelemahan dan kekuatannya. Validasi desain dapat dilakukan dalam forum diskusi. Sebelum diskusi peneliti mempresentasikan proses penelitian sampai ditemukan desain tersebut, berikut keunggulannya.
- e. Perbaikan Desain, Setelah desain produk, divalidasi melalui diskusi dengan pakar dan para ahli lainnya, maka akan dapat diketahui kelemahannya. Kelemahan tersebut selanjutnya dicoba untuk dikurangi dengan cara memperbaiki desain. Yang bertugas memperbaiki desain adalah peneliti yang mau menghasilkan produk tersebut.
- f. Uji Coba Produk, Desain produk yang telah dibuat tidak bisa langsung diuji coba dahulu. Tetapi harus dibuat terlebih dahulu, menghasilkan produk, dan produk tersebut yang diujicoba. Pengujian dapat dilakukan dengan eksperimen yaitu membandingkan efektivitas dan efisiensi sistem kerja lama dengan yang baru.

- g. Revisi Produk, Pengujian produk pada sampel yang terbatas tersebut menunjukkan bahwa kinerja sistem kerja baru ternyata yang lebih baik dari sistem lama. Perbedaan sangat signifikan, sehingga sistem kerja baru tersebut dapat diberlakukan
- h. Ujicoba Pemakaian, Setelah pengujian terhadap produk berhasil, dan mungkin ada revisi yang tidak terlalu penting, maka selanjutnya produk yang berupa sistem kerja baru tersebut diterapkan dalam kondisi nyata untuk lingkup yang luas. Dalam operasinya sistem kerja baru tersebut, tetap harus dinilai kekurangan atau hambatan yang muncul guna untuk perbaikan lebih lanjut.
- i. Revisi Produk, ini dilakukan apabila dalam perbaikan kondisi nyata terdapat kekurangan dan kelebihan. Dalam uji pemakaian, sebaiknya pembuat produk selalu mengevaluasi bagaimana kinerja produk dalam hal ini adalah sistem kerja.
- j. Pembuatan Produk Massal, dilakukan apabila produk yang telah diujicoba dinyatakan efektif dan layak untuk diproduksi masal.

## 10. Pendekatan Kebijakan Implementasi

Menurut Suaib R.M (2016:101) beberapa pendekatan yang dapat dilakukan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan adalah :

### a. Pendekatan Struktural (*Structural Approaches*)

Dalam konteks analisis organisasi modern, suatu sumbangan yang cukup berharga bagi suatu diimplementasi adalah bahwa rancang bangun kebijakan dan rancang bangun organisasi, dipertimbangkan secara bersamaan. Untuk memperjelas pembahasan, terlebih dahulu dibedakan pengertian antara

Perencanaan mengenai Perubahan (*Planning Of Change*) dengan perencanaan untuk melakukan perubahan (*Planning for Change*).

Perencanaan mengenai perubahan (*Planning Of Change*) mengandung pengertian bahwa perubahan ditimbulkan dari dalam organisasi atau sepenuhnya berada di bawah kendala organisasi, baik mengenai arah perubahan, lajunya maupun waktunya. Dalam tataran demikian, implementasi dipandang semata-mata sebagai suatu persoalan teknis atau persoalan manajerial.

Sedangkan perencanaan untuk melakukan perubahan (*Planning for Change*), berlangsung bilamana suatu perubahan tersebut dipaksakan dari luar/oleh faktor-faktor eksternal yakni oleh organisasi lain ataupun oleh kekuatan-keuatan lingkungan, ataupun jika proses perubahan itu sukar untuk diramalkan, dikontrol atau dibendung. Dalam tataran demikian, implementasi akan membutuhkan pendekatan yang lebih adaptif, proses pembuatan kebijakan secara keseluruhan menjadi lebih bersifat linier dan hubungan antara kebijakan dan implementasi menjadi *Policy – Action – Policy Continuum* (Barret dan Fudge, 1981).

#### b. Pendekatan Prosedural dan Manajerial (*Procedural and Manajerial Approaches*)

Penekanan lebih diarahkan kepada upaya untuk mengembangkan proses-proses dan prosedur yang tepat, termasuk prosedur-prosedur manajemen beserta teknik-teknik manajemen yang relevan (*Scheduling, Planning, Control*). Dalam pengertian ini, sesudah identifikasi masalah dan penilaian kebijakan yang ditinjau dari aspek biaya dan epektifitasnya telah memenuhi syarat, maka tahap implementasi akan mencakup urutan sebagai berikut :

*Pertama* : mendesain program beserta perincial tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi kerja, biaya dan waktu.

*Kedua* : melaksanakan program dengan mendayagunakan struktur dan personalia, dana dan sumber-sumber, prosedur-prosedur, dan metode yang tepat

*Ketiga* : Membangun sistem penjadwalan, monitoring dan sarana-sarana pengawasan yang tepat guna menjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat segera dilaksanakan.

Asumsinya, tingkat kemampuan pengawasan yang sangat tinggi atas pelaksanaan dan hasil akhir suatu program dan dianggap terisolasi dari pengaruh lingkungan.

#### c. Pendekatan Keprilakuan (*Behavioral Approaches*)

Dalam mengenalkan perubahan organisasi, akan terbentang spektrum kemungkinan reaksi sikap yaitu mulai dari penerimaan aktif sampai pasif, acuh tak acuh, maupun penolakan pasif sampai dengan aktif. Kondisi demikian lebih ditimbulkan oleh rasa kekhawatiran. Dalam konteks demikian ini, terdapat keterbatasan dalam pendekatan struktural maupun prosedural. Oleh karenanya, agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik maka prilaku manusia beserta sikapnya, harus dipengaruhi. Disini, diperlukan pendekatan keprilakuan.

#### d. Pendekatan Politik (*Political Approaches*)

Dari aspek organisasi, prosedur, manajemen dan pengaruhnya pada prilaku, mungkin saja implementasi kebijakan telah direncanakan secara seksama. Namun demikian, dengan mengabaikan aspek kekuasaan, implementasi kebijakan kecil kemungkinannya untuk berhasil.

Pendekatan politik, secara fundamental menentang asumsi yang diketengahkan oleh ketiga pendekatan diatas, khususnya pendekatan keprilakuan.

Konflik, tidak dapat disembuhkan hanya dengan cara menyempurnakan kemampuan komunikasi antar pribadi, tetapi lebih dari itu bahwa konflik merupakan gejala yang bersifat endemis, sehingga keberhasilan implementasi kebijakan akan tergantung pada kesediaan dan kemampuan kelompok-kelompok yang dominan dalam memaksakan kehendaknya.

## B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Moon Jae M., (2002) dengan judul *The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?*, yang bertujuan untuk menjelaskan retorika dan realitas penerapan *E-Government* di tingkat kota, dan menilai efektivitas persepsinya. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjajaki dua faktor yaitu ukuran dan jenis kota atas kontribusinya mengadopsi *e-government*. Penelitian ini menggunakan data survey atas kota yang menerapkan *e-government* dan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa meskipun penggunaan *E-Government* sudah digunakan oleh seluruh pemerintahan kota, tetapi masih pada level permulaan dan belum mendapatkan hasil yang diinginkan oleh pengguna layanan (pengurangan biaya, penyederhanaan, dan lain-lain) sebagaimana yang dijanjikan. Pengembangan *E-Government* tidak dapat terwujud dengan baik di pemerintahan kota disebabkan adanya kendala keterbatasan keuangan,

teknisi, dan sumber daya manusia, dan masalah hukum (privasi). Ukuran kota dan tipe manajer memiliki hubungan dengan adopsi *E-Government*.

Penelitian ini memiliki perbedaan terhadap fokus penelitian, namun diharapkan akan memberikan informasi atas kendala *E-Government* tidak dapat berkembang dan tidak optimal.

2. Penelitian Hasniati dan Syahrudin, (2010) yang bertujuan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kota Makassar sehingga pengembangan *e-government* belum sesuai dengan harapan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mix Methode* (kuantitatif dan kualitatif). Secara umum kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-Government* di Kota Makassar antara lain adalah sebagai berikut: (1) kurangnya anggaran yang disediakan untuk pengembangan *e-Gov*, (2) ketidaksiapan SDM untuk mengelola website; (3) masih ada pejabat publik yang belum memahami arti pentingnya *e-Gov* bagi kehidupan pemerintahan dan pelayanan publik; dan (4) masih ada pejabat publik yang enggan untuk memberikan data informasi ke publik dalam bentuk layanan *online* (terkait masalah transparansi).

Penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengungkap kendala pengembangan *E-Government*, namun memiliki sedikit berbeda dalam pendekatannya.

3. Penelitian yang dilakukan Fahlevi, dkk, (2014) yang bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan TIK pada pelayanan publik, untuk mengetahui faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan

data bagi pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda telah terlaksana dengan baik melalui program dan aplikasi yang sesuai dengan struktur data pelayanan perijinan secara internal. Namun para pegawai pengelola data masih membutuhkan pendampingan oleh pihak pengembang software yang menunjukkan bahwa keterampilan dan kemampuan pegawai pengelola data masih terbatas. Penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data tersebut masih terus perlu dikembangkan agar dapat mengalami peningkatan dalam hal koordinasi BPMPT Kabupaten Bulungan dan kerjasama secara eksternal dengan instansi lain yang terkait. Penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data bagi pelayanan publik pada BPPTSP Kota Samarinda terkendala oleh kurangnya dukungan pendanaan atau anggaran dari Pemerintah Kota Samarinda untuk penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penelitian memiliki perbedaan pada fokus penelitian dan memiliki persamaan pada pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Habibullah, (2014) bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan dan pengembangan *e-government* dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, menunjukkan bahwa pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi sebagai infrastruktur pendukung *e-government* cukup memadai. Masih adanya hambatan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung infrastruktur *e-government* dari aspek keterbatasan jangkauan SKPD. Kemudian juga faktor penghambat disebabkan oleh belum adanya SOP dan kompetensi

SDM yang mendukung. Penelitian ini mempunyai kesamaan dari dasar pemikiran pentingnya pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam *e-government*, namun memiliki perbedaan dalam pendekatan penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Albadila, (2015) bertujuan untuk mendeskripsikan transparansi informasi pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pelayanan yang menyangkut manajemen, prosedur, persyaratan teknis dan administrasi, perincian biaya, jangka waktu penyelesaian, pejabat yang bertanggung jawab, janji pelayanan, standar pelayanan, dan lokasi pelayanan, belum sepenuhnya transparan. Pemanfaatan teknologi informasi hanya sebatas persyaratan kelengkapan administrasi dan belum terekspos sepenuhnya hal-hal yang seharusnya transparan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masih cenderung manual dan akses informasi yang sulit bagi masyarakat dalam pengurusan izin usaha masyarakat. Penelitian ini memiliki persamaan dalam pendekatan penelitian yang digunakan, namun penelitian ini memiliki perbedaan mendasar pada fokus penelitian. Penelitian ini meliputi banyak aspek yang diteliti. Pemanfaatan teknologi informasi telah digunakan melalui website, sedangkan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti difokuskan pada pengembangan pelayanan berbasis teknologi informasi yang belum digunakan di lokasi penelitian.
6. Penelitian Prabandari, (2015) yang bertujuan untuk menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan

Kabupaten Sleman, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk perizinan masih belum baik. Hal ini disebabkan pemanfaatan teknologi informasi belum mampu menyajikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan pada pendekatan yang digunakan dalam menganalisis permasalahan, namun perbedaannya adalah fokus penelitian pada pemanfaatan teknologi informasi yang sudah teraplikasikan dengan baik.



Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Mon Jae, (2002)	Pendekatan penelitian kualitatif-Deskriptif.	<p>a. Fokus penelitian pada realitas pelaksanaan e-government di pemerintahan kota.</p> <p>b. Obyek Penelitian tidak difokuskan pada organisasi pelayanan perizinan, tetapi pada organisasi pelayanan publik lainnya.</p>
2.	Hasniati dan Syahrudin, (2010)	<p>a. Kesamaan pada tema penelitian yaitu mengenai pengembangan pelayanan berbasis IT.</p> <p>b. Pemilihan informan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>.</p>	<p>c. Fokus penelitian pada deskripsi pengembangan model dan kendala pengembangan model pelayanan perizinan, sebelumnya hanya pada kendala pengembangan pelayanan berbasis IT</p> <p>d. Pendekatan Penelitian difokuskan secara kualitatif, sedangkan penelitian sebelumnya mix method.</p> <p>e. Obyek Penelitian difokuskan pada DPMPTSP, penelitian sebelumnya beberapa SKPD di Pemkot Makassar.</p>

3.	Fahlevi, dkk, (2014)	<p>a. Dasar pemikiran terhadap pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan dan mengungkapkan kendala-kendalanya.</p> <p>b. Pendekatan kualitatif deskriptif dan obyek serta jenis informan yang digunakan</p>	Fokus penelitian pada pengembangan sedangkan penelitian sebelumnya pada penerapan IT
4.	Habibullah, (2014)	Fokus penelitian pada pengkajian pengembangan e-government dalam pelayanan publik, dan kendala penghambat.	<p>a. Pendekatan yang digunakan mix method,</p> <p>b. Obyek penelitian SKPD yang tersebar di SKPD Pemda.</p>
5.	Prabandari, (2015)	<p>a. Pendekatan penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif.</p> <p>b. Obyek penelitian SKPD layanan perizinan.</p> <p>c. Jenis dan pemilihan informan.</p>	Fokus penelitian pada implementasi kualitas pelayanan yang berbasis teknologi.
6.	Albadila, (2015)	<p>a. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif.</p> <p>b. Obyek SKPD yang melayani perizinan.</p>	Fokus penelitian mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan perizinan yang difokuskan pada tata kelolanya.

Sumber : Jurnal Penelitian.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti, penelitian ini secara umum memiliki persamaan dalam menjawab rumusan masalah yang diangkat yaitu pada pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dan bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman yang terjadi pada suatu organisasi. Persamaan lain pada penelitian sebelumnya adalah lokus penelitian yang sama yaitu pada perangkat daerah yang melayani perizinan satu pintu kepada masyarakatnya, meskipun dua penelitian yang lain tidak pada perangkat daerah yang melayani perizinan. Begitu juga dengan sumber informasi yang digunakan memiliki persamaan seperti pada level pimpinan tinggi, menengah, dan bawahan.

Penelitian yang diangkat memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, pada fokus penelitian yang diangkat yaitu mengungkapkan model pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang akan dikembangkan sesuai dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Perbedaan yang lain adalah belum ada penelitian sebelumnya yang memfokuskan pada kasus yang spesifik pada jenis informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP, namun penelitian ini memfokuskan secara spesifik pada hal tersebut.

### **C. Kerangka Berpikir**

Prinsip-prinsip *good governance* menjadi dasar bagi pelaksanaan tata laksana pelayanan publik. Transparansi, efisien, efektif, responsif, dan akuntabel harus diwujudkan melalui penginformasian yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat, cepat, tanpa dibatasi ruang dan waktu. Hal inilah yang menjadi

problematika penyedia layanan publik, karena penggunaan teknologi informasi yang dapat menjangkau lokasi masyarakat dimanapun dan kapanpun tidak dapat dipenuhi secara optimal. Penggunaan praktik *E-Government* dengan basis teknologi informasi menjadi salah satu pemecahan masalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan di pemerintah daerah.

Pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi harus dilakukan dengan melihat realitas yang terjadi pada organisasi. Kendala dan keterbatasan pengembangan model teknologi informasi menjadi permasalahan yang harus digali lebih dalam untuk mengungkap bentuk pengembangan model pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bulungan khususnya pengurusan perizinan SITU, SIUP, TDP dan lain sebagainya kepada masyarakat masih tidak efektif dan efisien sehingga kualitas pelayanan publik belum mencerminkan *Good Governance*. Informasi selayaknya mudah diperoleh di mana pun dan kapan pun tanpa langsung hadir di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik harus diterapkan melalui *E-Government*, sehingga akses informasi masyarakat dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

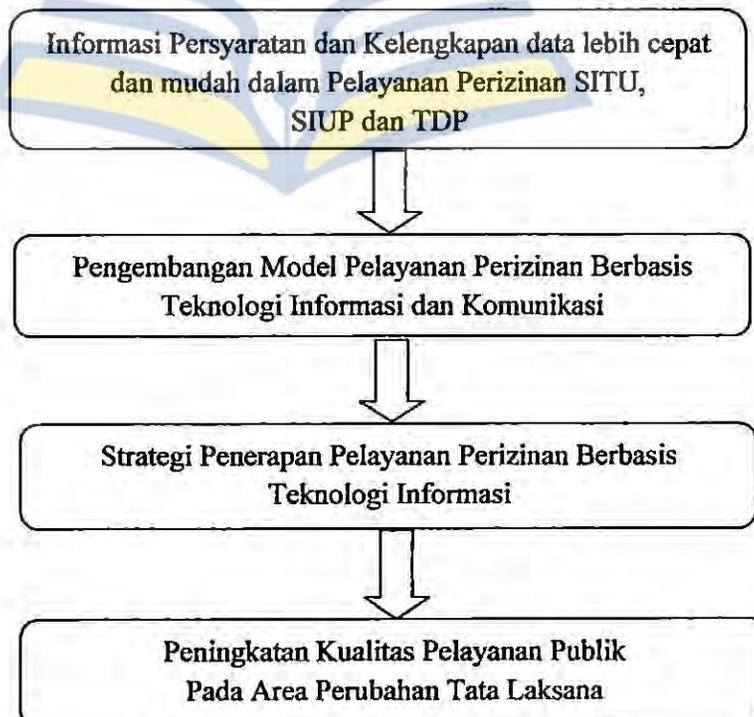
Hal ini ternyata berkaitan dengan pelayanan publik yang prima, seperti langkah-langkah dalam membuat pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi dan strategi dalam melaksanakan pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Adapun beberapa hal yang berhubungan dalam pengembangan teknologi informasi dan strategi dalam

melaksanakan pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Menurut Sinambela LP (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin antara lain:

1. Transparan
2. Akuntabel
3. Partisipatif
4. Kesamaan hak,
5. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban
6. Profesional

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat melalui Kerangka Berpikir berikut ini :

Gambar 2.2 Kerangka berpikir



#### **D. Operasionalisasi Konsep**

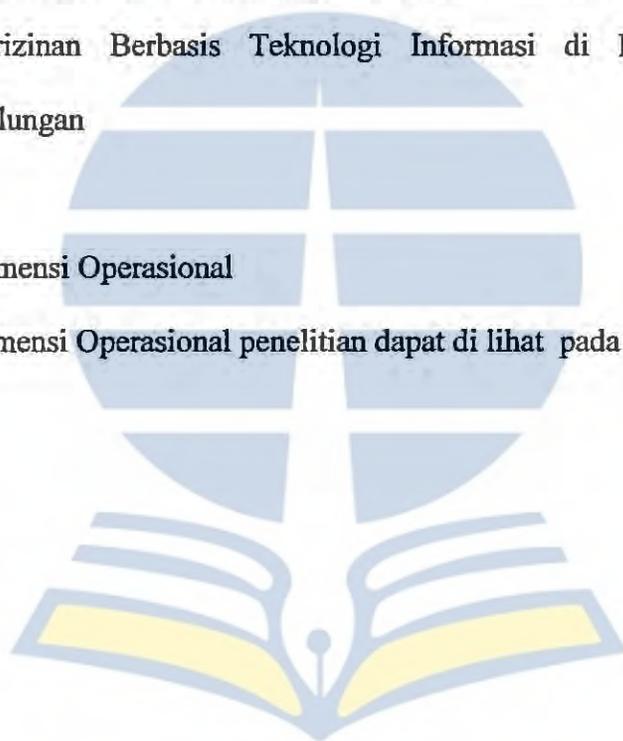
Definisi konsep adalah mendefinisikan secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Aziz, 2008). Adapun operasional konsep dalam penelitian ini dapat dikembangkan sebagai berikut :

##### **a. Aspek Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan

##### **b. Dimensi Operasional**

Dimensi Operasional penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :



Tabel 2.2 Dimensi Operasional

No	Teori/Konsep	Dimensi	Indikator	Item
1.	Sinambela, L P, Pelayanan Prima	Transparan	- Terbuka - Mudah diakses - Memadai - Di mengerti	1. 2. 3. 4.
		Akuntable	- Dapat dipertanggung jawabkan sesuai peraturan	1
		Partisipatif	- Aspiratif - Kebutuhan - Harapan masyarakat	1. 2. 3.
		Kesamaan Hak	- Tidak diskriminatif	1.
		Keseimbangan antara hak dan kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	1.
		Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	1.

No	Teori/Konsep	Dimensi	Indikator	Item
2.	Sugiyono, Konsep Pengembangan dan Penelitian Berbasis Teknologi Informasi	Potensi dan masalah	- Nilai tambah - Masalah	1. 2.
		Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk - Kajian ulang produk	1. 2.
		Desain Produk	- Gambar atau Bagan	1.
		Validasi Desain	- Penilaian rancangan produk	1.
		Perbaiki Desain	- Kelemahan	1.
		Uji Coba Produk	- Pengujian	1.
		Revisi Produk	- Perbedaan produk	1.
		Ujicoba Pemakaian	- Pengujian pemakaian	1.
		Revisi Produk	- Evaluasi Produk	1.
		Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	1.

No	Teori/Konsep	Dimensi	Indikator	Item
3.	M. Suaib, Konsep Pendekatan Implementasi Kebijakan	Pendekatan struktural	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan mengenai Perubahan (<i>Planning Of Change</i>)</li> <li>- Perencanaan untuk melakukan perubahan (<i>Planning for Change</i>)</li> </ul>	1.  2.
		Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendesain program</li> <li>- Melaksanakan program</li> <li>- Membangun sistem penjadwalan</li> </ul>	1. 2. 3.
		Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reaksi sikap</li> </ul>	1.
		Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendekatan Politik</li> </ul>	1.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang tidak memanfaatkan analisa statistik dalam mendeskripsikan suatu keadaan yang terjadi. Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami model pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang aktual, kemudian menggambarkan fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi, tidak menguji hipotesa melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan apa yang diteliti. Dengan bentuk deskriptif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana pengembangan pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi dalam pelayanan informasi persyaratan SITU, SIUP dan TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

Penelitian ini memfokuskan pada deskripsi yang dituangkan dalam rumusan masalah penelitian. Penelitian ini tidak bertujuan untuk memprediksi (*to predict*), tetapi untuk memahami (*to understand*) sebuah fenomena yang belum dilaksanakan oleh organisasi, sehingga mendeskripsikan pengalaman yang terjadi yang akan mengungkap kebutuhan nyata dalam mengkontruksi sebuah model

pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi untuk informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, dan TDP.

Dan untuk model pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model pendekatan penelitian dan pengembangan atau *Research and Development* (R&D). Menurut Sugiyono (2009), metode penelitian dan pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut. Tujuan dari penelitian model ini adalah untuk menghasilkan sebuah produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut (Sugiyono, 2009:427).

#### **B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informasi**

Sumber informasi pertama dalam penelitian ini adalah pegawai struktural yang berada di DPMPTSP Kabupaten Bulungan, meliputi :

1. Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Bulungan dan kepala dinas sebelumnya sebanyak 2 (dua) orang,
2. Kepala Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan, untuk mendapatkan informasi kebijakan dan penggunaan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan perizinan SITU, SIUP dan TDP.
3. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II sebanyak 1 (satu) orang
4. Staf bagian pelayanan perizinan sebanyak 2 (dua) orang yaitu yang mengelola pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, dan yang satu lagi SIUP dan TDP.

5. Masyarakat yang mengurus pelayanan perizinan sebanyak 4 (empat) orang.
6. Ahli IT sebagai tim peneliti untuk pengembangan model pelayanan perizinan sebanyak 1 (satu) orang.

Penggalian informasi sangat penting dalam upaya nantinya sebagai hasil pengkajian untuk pengembangan model pelayanan informasi persyaratan izin dengan pemanfaatan sistem yang berbasis Android dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Serta melibatkan empat orang pengusaha sebagai Pengguna Layanan Informasi Persyaratan Izin SITU, SIUP, TDP.

Pemilihan informasi dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa individu atau pribadi yang memiliki kemampuan, pengalaman dan pengetahuan untuk memberikan informasi terkait untuk mengungkap realita pelaksanaan perizinan, serta memahami tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang masing-masing.

### **C. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini, instrument utama terletak pada peneliti yang berperan sebagai pengumpul data dengan terjun langsung ke lapangan guna keperluan pengumpulan data melalui wawancara, analisis dokumentasi, melakukan analisis data sampai kepada menyimpulkan hasil penelitian (Moleong, 2007: 163). Sedangkan alat yang digunakan untuk mendukung data adalah pedoman wawancara dan perekaman melalui tape recorder.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara langsung, data sekunder adalah data yang diperoleh dari DPMPTSP Kabupaten Bulungan dan data data pendukung lainnya yang didapatkan melalui analisis dokumen seperti bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian yang berkaitan dengan dengan permasalahan dengan penelitian ini.

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data menurut Oetomo, dalam kutipan Suyanto dan Sutinah, (2006:186), yaitu:

1. Wawancara mendalam dan terbuka, yaitu data yang diperoleh terdiri dari kutipan langsung dari orang-orang tentang pengalaman, pendapat, perasaan, dan pengetahuannya mengenai :
  - a. Pelaksanaan dan model pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.
  - b. Pengembangan model pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai untuk diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.
  - c. Kendala-kendala organisasi sehingga penerapan pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi informasi tidak dapat digunakan dibandingkan dengan konvensional.
  - d. Langkah-langkah untuk merencanakan pengembangan pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP berbasis teknologi

informasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan akses informasi oleh pengguna.

- e. Strategi yang akan atau dapat ditempuh dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan penerapan atau penggunaan teknologi informasi dan jaringan dalam pelayanan perizinan.
2. Analisis dokumentasi, yaitu data yang diperoleh dari cuplikan, kutipan, atau penggalan-penggalan dari catatan-catatan organisasi, terbitan dan laporan resmi mengenai :
    - 1) Profil organisasi dan sumber dayanya,
    - 2) Perencanaan strategi organisasi terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan.
    - 3) Laporan output perizinan SITU, SIUP, dan TDP pada tahun 2016.
    - 4) Regulasi perizinan SITU, SIUP dan TDP, serta SOP dan mekanisme kerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.
  3. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melihat secara langsung obyek yang akan diteliti mengenai aktivitas pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP di meja pelayanan antara petugas dan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Bulungan untuk mendukung data dan informasi dalam hasil wawancara. Pengamatan dilakukan terhadap proses komunikasi, proses pelayanan, dokumen pelayanan, dan kepuasan yang diberikan kepada masyarakat.

## **E. Metode Analisis Data**

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan analisis interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984), yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*.

### **1. Data Reduction (Reduksi Data)**

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti : merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data bisa dibantu dengan alat elektronik seperti : komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data yang penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka. Data yang tidak penting dibuang.

### **2. Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk : uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam

bentuk naratif, display data dapat juga berupa grafik, matriks, network (jejaring kerja).

### **3. Conclusion Drawing/Verification**

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### **Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan**

##### **1. Sekilas Tentang DPMPTSP Kabupaten Bulungan**

Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan. Dengan keluarnya Peraturan Bupati Bulungan Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan. Hal ini dimaksud untuk memberikan Pelayanan yang Prima kepada Masyarakat agar dalam memberikan Pelayanan Perizinan dapat merubah pandangan masyarakat yang selama ini mengurus izin usaha selalu berbelit-belit dan biaya yang tinggi. Hal ini dimaksudkan juga untuk memperpendek Birokrasi Pelayanan serta kejelasan waktu dan biaya serta untuk meningkatkan iklim usaha yang kondusif serta menjamin kepastian hukum bagi setiap Pemilik Izin yang dikeluarkan.

##### **2. Sejarah Berdirinya DPMPTSP Kabupaten Bulungan**

Pertama kali berawal dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan dengan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat

Daerah. Dimana Susunan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bulungan yang terdiri dari :

- a. Kepala Kantor (Eselon IV/a)
- b. Kepala Tata Usaha dan Pegawai (Eselon IV/a)
- c. Kepala Seksi Pelayanan (Eselon IV/a)
- d. Kepala Seksi Perizinan (Eselon IV/a)
- e. Kepala Seksi Pelaporan dan Pengaduan (Eselon IV/a)

Mengacu pada Peraturan Bupati Bulungan Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bulungan, maka seluruh pejabat dan staf Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan berkewajiban untuk melaksanakan pemberian pelayanan atas semua bentuk perizinan dan non perizinan yang telah dilimpahkan, melaksanakan pengelolaan administrasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan yang telah dilimpahkan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan keamanan berkas.

Mengacu pada Perbup Nomor 2 Tahun 2009 tersebut, adapun jenis-jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang didelegasikan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten adalah Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Usaha Hotel/Penginapan, Izin Rumah Makan/Restauran, Surat Keterangan Fiskal Daerah, Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Usia Dini, Dasar, Menengah dan Non Formal, Izin Penyelenggaraan Kursus Pendidikan Luar Sekolah (PLS),

Izin Pendirian Lembaga Latihan Swasta/Lembaga Pelatihan Pekerja (LPK), Izin Tenaga Kerja Asing (IMTA), Rekomendasi/Persetujuan Penempatan Antar Kerja Antar Daerah (AKAD), Izin Pendirian Depot Obat, Rekomendasi Warung Kopi dan Rumah Makan.

Pada Tahun 2012, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 01 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan mengalami status menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) dengan struktur organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretaris, membawahi :
  1. Sub bagian Perencanaan dan Keuangan
  2. Sub bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Pelayanan Perizinan, membawahi :
  1. Sub bidang Perizinan dan Penerimaan berkas
  2. Sub bidang Pengelolaan dan dan Pemberian Izin
- d. Bidang Pelaporan dan Pengaduan, membawahi :
  1. Sub bidang Sistem Informasi
  2. Sub bidang Penerimaan dan Pengolahan Pengaduan
- e. Bidang Penanaman Modal dan Promosi, membawahi :
  1. Sub bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal
  2. Sub bidang Promosi dan Kerjasama

f. Kelompok Jabatan Fungsional

g. Unit Pelaksana Teknis

Pada tahun 2016, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bulungan, maka adanya perubahan nomenklatur dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu yang menjadi satu pintu. Adapun susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari:

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Sekretariat Dinas membawahi:
  1. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan; dan
  2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, membawahi :
  1. Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal; dan
  2. Seksi Promosi Penanaman Modal.
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Penanaman Modal, membawahi:

1. Seksi Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal; dan
  2. Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal;
- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, membawahi:
1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan I; dan
  2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan II;
- f. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, membawahi:
1. Seksi Pengaduan, Informasi Layanan, Kebijakan dan Penyuluhan Layanan; dan
  2. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional; dan/atau
- h. Unit Pelaksana Teknis Dinas.

Terkait jenis perizinan dan non perizinan yang ada di DPMPTSP, jumlahnya masih sama dengan jenis perizinan dan non perizinan ketika masih bernama DPMPTSP.

### **3. Dasar Hukum**

Yang menjadi Dasar Hukum dalam pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara),

2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741),
3. Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 tentang Badan Koordinasi Penanam Modal,
4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal,
5. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Badan Penanaman Modal Perizinan Terpadu di Daerah,
6. Perda Kabupaten Bulungan Nomor 01 Tahun 2012 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan,
7. Peraturan Bupati Bulungan Nomor 07 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan,
8. Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.
9. Peraturan Bupati Bulungan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Non Perizinan

#### **4. Visi dan Misi**

Untuk meningkatkan pelaksanaan pemerintahan yang demokratis, berkeadilan, transparan, dan akuntabel yang lebih berdayaguna, berhasil guna,

bersih dan bertanggung jawab, maka dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan telah menetapkan Visi dan Misi. Adapun Visi DPMPTSP Kabupaten Bulungan adalah **“Mewujudkan Pelayanan Perizinan yang Profesional Untuk Peningkatan Investasi”**, yang artinya upaya Pemerintah Daerah dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif dengan memberikan penekanan pelayanan pada aspek kesederhanaan, kejelasan dan keamanan, transparan, efisien dan ekonomis, serta ketepatan waktu pelayanan.

Untuk menerapkan Visi tersebut, DPMPTSP Kabupaten Bulungan menetapkan Misi yaitu ;

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal
2. Mendorong terciptanya iklim investasi yang aman dan sehat
3. Memperluas jaringan komunikasi dan kerjasama dengan pihak ketiga
4. Mewujudkan pelayanan perizinan dan penanaman modal sebagai sumber pendapatan daerah dalam rangka kemajuan pembangunan ekonomi
5. Meningkatkan profesionalisme aparat pelayanan
6. Melaksanakan fungsi konsultasi, koordinasi, sinkronisasi, keamanan dan kepastian

Sehingga dari Misi tersebut terwujudlah tujuan yang dapat meningkatkan pelayanan perizinan yang prima, meningkatkan citra aparatur Pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, cermat, transparan, nyaman, ramah, dan pasti, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui Pelayanan Perizinan, dan juga meningkatkan kompetisi

dan profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang Pelayanan Perizinan.

## **5. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dari Pengembangan DPMPTSP masih sama dengan ketika berbentuk Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, yaitu ;

- a. Meningkatkan investasi dan kegiatan Penanaman Modal
- b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal
- c. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Pelayanan Perizinan.

## **6. Kewenangan**

Berdasarkan peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang pendelegasian jenis-jenis perizinan dan non perizinan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, maka untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya di bidang Pelayanan Perizinan dan untuk mewujudkan pelayanan satu pintu, maka perlu adanya pelimpahan sebagian kewenangan perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Adapun kewenangan yang dilimpahkan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Bulungan tersebut sebanyak 69 jenis Perizinan dan 5 jenis Non Perizinan.

## 7. Hubungan Instansi Terkait

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan pada dasarnya merupakan Dinas Pelayanan yang siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus izin, sedangkan Dinas/Instansi teknis terkait yang harus menggerakkan masyarakat sebagai pelaku usaha / pengusaha untuk melengkapi Surat Izin terkait dengan usaha yang dimilikinya, sehingga dalam proses pemberian izin di DPMPTSP Kabupaten Bulungan harus selalu berkoordinasi dengan Dinas/Instansi teknis terkait melalui Tim Teknis Pelayanan Perizinan.

Hal tersebut diatas tertuang dalam Keputusan Bupati Bulungan Nomor 373/VII/2014 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kabupaten Bulungan. Pada Tim ini diketuai oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Bulungan dan bertugas melakukan pemeriksaan lapangan terhadap permohonan perizinan. Dan hasil pemeriksaan di lapangan akan menentukan apakah permohonan penerbitan izin usaha layak untuk diterbitkan atau tidak.

Dengan adanya Tim Teknis DPMPTSP dan Dinas/Instansi teknis terkait, dapat sama-sama bertanggung jawab terhadap kelancaran Pelayanan Perizinan di Kabupaten Bulungan. Dengan demikian DPMPTSP dan Dinas/Instansi teknis harus terjalin komunikasi dan koordinasi yang baik untuk Pelayanan Perizinan kepada Masyarakat sebagai Pelaku Usaha.

## **8. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Pengelolaan pelayanan publik yang berkualitas sudah mulai dilakukan di berbagai unit pelayanan pemerintah, bahkan dari waktu ke waktu jumlah instansi pelayanan yang telah mampu memperbaiki kualitas pelayanannya terus bertambah. Keberhasilan instansi pelayanan dalam mengembangkan pelayanan prima tersebut dilakukan melalui berbagai cara, baik melalui penerapan berbagai kebijakan pemerintah maupun dengan menerapkan berbagai inovasi dalam pengembangan pelayanan sebagai upaya untuk memuaskan pengguna jasa layanan.

Strategi pengembangan pelayanan prima yang paling sederhana yang dapat digunakan adalah penerapan standar pelayanan dan SOP serta pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat. Sesuai Peraturan Bupati Bulungan Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu meliputi ;

- 1) Jenis Pelayanan / Produk Layanan
- 2) Dasar Hukum Pelayanan
- 3) Persyaratan Pelayanan
- 4) Prosedur Pelayanan
- 5) Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 6) Biaya Pelayanan
- 7) Sarana dan Prasarana
- 8) Pelayanan Informasi dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Pelayanan Publik Berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah untuk menyederhanakan birokrasi perizinan dan non perizinan sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan yang di anggap kurang perlu sehingga terjadi penyederhanaan mulai dari informasi persyaratan perizinan dan menekan biaya pelayanan izin usaha.

Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan adalah sebagai penyelenggara jasa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang mana proses pengelolaannya dimulai dari informasi persyaratan, permohonan sampai penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Akan tetapi, saat ini yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan adalah penyelesaian permasalahan sistem pelayanan perizinan dan non perizinan masih secara manual. Penerapan sistem pelayanan secara manual atau dalam artian belum menerapkan sistem daring (dalam jaringan) atau berbasis teknologi informasi pastinya akan membuat pelayanan perizinan menjadi lama. Hal ini pasti bertolak belakang dengan Tujuan, Visi dan Misi dari DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

Beberapa faktor penyebab masih menggunakan sistem pelayanan perizinan dan non perizinan secara manual seperti budaya organisasi yang susah untuk menerima hal baru, alasan tidak memiliki anggaran untuk membangun sistem berbasis teknologi informasi sehingga berpengaruh juga terhadap fasilitas fisik, dan kualitas SDM dari DPMPTSP Kabupaten Bulungan

yang tidak sesuai dengan standar yang seharusnya dimiliki oleh penyelenggaraan pelayanan publik umumnya.

Menurut Sinambela L.P (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari 1. *transparan*, 2. *Akuntable*, 3. *Partisipatif*, 4. *Kesamaan Hak*, 5. *Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban*, 6. *Profesional*. Sehingga dalam mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari DPMPTSP Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

- 1) *Transparan*, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, Menurut Lalolo (2003:13) transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Bulungan Drs.Hamidan, M.Si mengatakan tentang penerapan transparansi dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Dalam prosedur pengurusan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan dilakukan secara transparan dan tidak ada dikenakan biaya, pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat/Pengusaha sudah melalui standar operasional prosedur, Masyarakat juga sudah tahu serta memahami tata cara pendaftaran yaitu dengan disampaikan secara langsung, masyarakat langsung berhubungan dengan petugas tanpa melalui perantara. Petugas saat ini belum sesuai atau dikatakan masih kurang, tetapi yang ada saat ini sebagian ikut membackup. Seharusnya ada penambahan SDM, tetapi untuk penambahan SDM harus melalui proses dan buat analisa kebutuhan lagi ke BKD. Demikian juga untuk**

**perangkat keras seperti komputer, sebenarnya belum memadai, tapi dikategorikan cukup-cukup saja, intinya maksimalkan apa yang ada.” (wawancara tanggal 2 Oktober 2017 Pukul 09.00 sampai selesai ).**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Bapak Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“Saya rasa sudah jelas, karena setiap Pemerintah itu kalau dia memungut nya yang nama nya pajak atau retribusi kan sudah ada dasar hukumnya atau aturan yang berlaku. Penelitian kamu ada tiga yaitu SITU, SIUP dan TDP. Untuk yang SIUP dulu pernah ada Perda nya terkait retribusi SIUP untuk SIUP Kategori Kecil Rp.100.000,-, kategori menengah Rp.150.000,-, dan untuk kategori besar Rp.250.000,-, nah mulai Tahun 2014 sudah dihapus dan tidak ada lagi retribusi/biaya untuk SIUP. Untuk TDP tidak pernah ada terkait biaya. Nah, untuk SITU berdasarkan Perda Nomor 12 tahun 2017 tentang tertib Retribusi Perizinan tertentu. Ada 5 yang disebutkan dalam Perda tersebut, salah satu nya Retribusi Izin Gangguan (HO) ini berkaitan dengan SITU (Surat Izin Tempat Usaha), dan pembayaran di Dinas Lingkungan Hidup bukan di DPMPTSP. Jadi, saat ini di DPMPTSP tidak ada pemungutan biaya”. (wawancara tanggal 2 oktober 2017 Pukul 11.30 sampai selesai)**

Transparan akan memberikan keterbukaan terhadap pelayanan publik seperti pelayanan dibidang pendaftaran tentang perizinan, karena penyebarluasan berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah sehingga dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui kejelasan dan kepastian dalam proses pendaftaran terhadap pelayanan perizinan secara terbuka. Selain itu, transparansi dapat mempersempit peluang korupsi dalam lingkup perizinan pelayanan publik dan masyarakat ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan tersebut. Berikut

hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus perizinan yaitu

bapak Roby yang mengatakan :

**“Sewaktu saya mengurus pelayanan perizininan di kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan ini tidak dikenai biaya dalam proses perizinannya dan menurut saya cukup baik karena DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah menjalankan keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.” (wawancara tanggal 9 Oktober 2017 Pukul 09.00 sampai selesai)**

Tabel 4.1  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Transparan

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs.Hamidan ,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Tranparansi sesuai dengan SOP yang ada	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, karena adanya keterbukaan terhadap pelayanan informasi perizinan dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.
2.	Drs. Kamaludin Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Kejelasan terhadap proses pendaftaran	Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha.
3.	Roby, Masyarakat	Keterbukaan dan Transparansi	

Sumber: Olahan Peneliti 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Transparan juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.2  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Transparan

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai.	Setelah adanya transparansi saat ini maka kepercayaan masyarakat semakin meningkat terhadap pelayanan perizinan	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti,2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator transparan dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan perizinan sangatlah penting agar mudah dan jelas dipahami oleh seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan atau pelaku usaha. Adanya publikasi mengenai informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan, dapat terwujud dengan prinsip transparansi yang artinya dapat menciptakan kepercayaan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai.

- 2) Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud konsep akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu pertanggung jawaban petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dimana pegawai yang bertugas dalam melayani bertanggungjawab atas tugas yang dikerjakannya terhadap masyarakat. Menurut Syahrudin Rasul (2002:8) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala

Dinas DPMPTSP Kabupaten Bulungan Drs.Hamidan, M.Si mengatakan tentang akuntabilitas dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Saya sering mengontrol petugas yang melaksanakan tugasnya dalam melayani proses perizinan terhadap pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP, mereka sangat baik dalam melayani, aktif, patuh, dan santun dan mengerjakan prosesnya sesuai ketentuan yang berlaku dan penuh tanggung jawab dengan tugas yang dikerjakannya. Dan para pegawai bekerja sesuai dengan tupoksi mereka, untuk tenaga kontrak sebagai pelengkap saja, membantu para pegawai, diluar dari tugas tenaga kontrak itu sendiri.”**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh ibu Risam Lawai Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang mengatakan bahwa :

**“DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah menyediakan pelayanan informasi persyaratan perizinan. Persyaratan tersebut bisa langsung di peroleh di DPMPTSP Kabupaten Bulungan tanpa melalui perantara. Karena dari pihak DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah menginformasikan persyaratan tersebut melalui baleho tentang persyaratan perizinan”.**

Kejelasan persyaratan merupakan hal-hal yang harus di penuhi Oleh masyarakat pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan. Syarat-syarat pelayanan tersebut harus di informasikan secara jelas sehingga memudahkan masyarakat untuk melengkapi segala persyaratan pelayanan tersebut. Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus perizinan yaitu bapak Ir. Agus Wicaksono yang mengatakan :

**“Menurut saya dari pihak DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah memberikan persyaratan yang cukup jelas. Ketika saya datang di kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan pengumuman mengenai syarat-syarat perizinan sudah**

terpasang pada papan informasi, selain itu petugas juga menjelaskan dan memberikan brosur mengenai setiap jenis pelayanan.

Tabel 4.3  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Akuntabel

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs.Hamidan ,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Syarat-syarat pelayanan tersebut harus di informasikan secara jelas sehingga memudahkan masyarakat untuk melengkapi segala persyaratan perizinan tersebut.
2.	Risam lawai Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Perizinan	Sesuai dengan persyaratan	
3.	Ir. Agus Wicaksono, Masyarakat	Persyaratan yang cukup jelas	

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Akuntabel juga didukung oleh hasil triangulasi teknik pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.4  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Akuntabel

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Penyediaan akuntabilitas terhadap informasi yang jelas mengenai pelayanan informasi persyaratan	Masyarakat semakin mudah mengurus pelayanan informasi perizinan yang diberikan oleh DPMPSTSP kabupaten Bulungan	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti,2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Akuntabel dapat disimpulkan bahwa kejelasan pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan, pada dasarnya tentang pelayanan informasi sudah dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini terbukti dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi persyaratan yang sudah disediakan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Pelayanan informasi persyaratan merupakan hal yang sangat penting diketahui oleh masyarakat pengguna jasa, sehingga harus diinformasikan dengan baik dan jelas kepada masyarakat. Pelayanan informasi persyaratan yang disediakan dengan jelas akan memudahkan masyarakat dalam melengkapi syarat-syarat perizinan, sebaliknya jika pelayanan informasi persyaratan tidak diinformasikan secara jelas maka masyarakat akan mengalami kesulitan dalam melengkapi syarat-syarat perizinan. Oleh karena itu, kejelasan persyaratan perizinan sangat dibutuhkan oleh setiap birokrasi demi menunjang kelancaran dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat luas.

- 3) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Fasli Djalal dan Dedi Supriadi (2001:201-202), dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan,

dan memecahkan masalahnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Bulungan Drs.Hamidan, M.Si mengatakan tentang Partisipatif dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun terus mengalami perkembangan dalam berpartisipasi aktif untuk melayani masyarakat, dan ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat Kabupaten Bulungan yang juga berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan perizinan, dilihat dari cukup banyaknya jumlah izin yang telah diterbitkan DPMPTSP sendiri. Dan harapan masyarakat juga dapat tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik.”**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Bapak Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“Menurut saya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, baik dengan terus mengadakan perizinan atas usaha ataupun bangunannya, maupun melalui penilaian positif terhadap layanan perizinan yang diselenggarakan, dan hal tersebut tentu akan menjadi motivasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat.”**

Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus perizinan yaitu bapak Ir. Agus Wicaksono yang mengatakan :

**“Saya baru pertama mengurus ijin. itikad melayani dari aparat pemberi layanan sudah bagus, tidak judes sehingga**

berani mengutarakan maksud dan tujuan secara detail, tidak ada rasa takut karena pelayanannya bersahabat. Karena kalau aparat tidak berusaha memberikan pelayanan yang baik, otomatis saya kesusahan juga, sudah jauh-jauh harus datang kesini.”

Tabel 4.5  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Partisipatif

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs.Hamidani ,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Partisipasi aktif masyarakat	Partisipasi masyarakat sudah sesuai dengan aspirasi dan harapan
2.	Drs. Kamaludin Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Partisipasi yang sangat baik	
3.	Ir. Agus Wicaksono, Masyarakat	Pelayanan yang sudah sesuai standar pelayanan	

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Partisipatif juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.6  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Partisipatif

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Partisipasi masyarakat dalam proses perizinan	Partisipasi masyarakat dalam proses perizinan semakin baik terbukti dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Partisipatif dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik karena adanya partisipasi langsung dari masyarakat sebagai pelaku usaha. Sistem yang baik, regulasi yang jelas dan tepat, dan aparat yang berkualitas tentu tidak akan berarti tanpa respon dan partisipasi dari masyarakat. Kualitas dari pelayanan publik dalam hal informasi persyaratan perizinan tentu dapat di nilai dengan cara melihat sejauh mana kepuasan yang ditunjukkan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.

- 4) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan. Dalam kehidupan manusia, persamaan hak sangat diperlukan agar tidak terjadi kesenjangan sosial. Persamaan hak adalah sesuatu yang mutlak harus di terima oleh orang banyak. Jika ada sekelompok orang, di mana mereka tidak mendapatkan persamaan hak nya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Persamaan hak seseorang telah ada sejak dia lahir. Persamaan hak itu ada bermacam-macam, seperti persamaan hak antara kaum pria dan wanita, persamaan hak dalam pekerjaan atau profesi, dan lain-lain. Karena itulah, persamaan hak harus bisa diterima dan diakui oleh banyak orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPSTSP Kabupaten Bulungan Drs.Hamidan, M.Si mengatakan tentang kesamaan hak dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Petugas kami bu, selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan masyarakat dari mana saja dan kami tidak memandang terhadap masyarakat biasa maupun masyarakat yang tergolong mampu dari segi ekonomi, bagi kami dari DPMPTSP Kabupaten Bulungan tetap berusaha sebaik mungkin untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kami dalam pengurusan perizinan.”**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Bapak Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“Dapat ibu lihat bagaimana petugas melayani masyarakat yang mengurus perizinan disini, tidak ada perbedaan petugas dalam melayani masyarakat yang membutuhkan proses perizinan, siapapun orangnya tetap dilayani dengan baik, baik laki-laki maupun perempuan, status usaha perorangan, perusahaan komanditer atau perusahaan perseroan, demikian juga terkait dari segi modal usaha dan pendidikannya, masyarakat manapun juga tetap dilayani dengan sesuai dengan aturan yang berlaku.”**

Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus perizinan yaitu bapak Djayadi, S.Apt seorang pegawai apoteker salah satu apotik yang ada di Kabupaten Bulungan yang mengatakan :

**“Sewaktu saya mengurus perizinan usaha di Kantor Perizinan Kabupaten Bulungan, petugas melayani kami dengan sangat baik, sopan, ramah dan tidak ada saya lihat prosesnya yang diberikan berbelit-belit serta tidak ada perbedaan terhadap siapapun selama pengurusan dan menurut saya pelayanan seperti ini patut dipertahankan terhadap masyarakat yang membutuhkan.”**

Tabel 4.7  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Kesamaan hak

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs.Hamidan ,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Pelayanan sebaik mungkin	Pelayanan tidak ada perbedaan terhadap masyarakat
2.	Drs. Kamaludin Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Tidak ada perbedaan dalam melayani	
3.	Djayadi, S.Apt, Masyarakat	Pelayanan sudah sesuai baik, sopan, ramah	

Sumber: Olahan Peneliti 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Kesamaan Hak juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.8  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Kesamaan hak

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Persamaan hak dalam proses perizinan	Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta tidak membedakan terhadap masyarakat baik status jenis usaha, modal usaha, pekerjaan, maupun gender.	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto, SOP.

Sumber : Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Kesamaan Hak dapat disimpulkan bahwa petugas tidak membedakan status masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Penyelenggaraan pelayanan publik ada pada masyarakat sebagai pelaku usaha. Persamaan hak itu ada bermacam-macam, seperti persamaan hak antara kaum pria dan wanita, persamaan hak dalam pekerjaan atau profesi, persamaan hak dari status ekonomi, persamaan hak dari status kepemilikan jenis usaha, dan sebagainya. Sehingga dari observasi atau pengamatan peneliti bahwa masyarakat yang datang, dari yang punya usaha perorangan, usaha komanditer, dan usaha perseroan baik itu dengan modal yang kecil, menengah hingga besar, petugas *front office* di DPMPTSP Kabupaten Bulungan tetap berusaha melayani dengan baik sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

- 5) Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Bulungan yang menjabat sebelumnya ketika masih berstatus Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yaitu bapak Adi Irwansyah, SH, M.Si mengatakan tentang Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Ketika saya menjabat di BPMPT atau sekarang DPMPTSP Kabupaten Bulungan, yang diterapkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Bulungan dalam memberikan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP sudah sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada di bidang mereka masing-masing dan merupakan kewajiban selaku pelayanan kepada masyarakat ”.**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Ibu Risam Lawai selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“DPMPTSP Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan perizinan sudah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku seperti memberikan informasi tentang tata cara dalam pendaftaran pelayanan perizinan terhadap masyarakat yang mengurusnya.”**

Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus perizinan yaitu bapak Prabayu, S.T seorang pegawai swasta di bidang kelapa sawit yang ada di Kabupaten Bulungan yang mengatakan :

**“Begini bu pengurusan perizinan yang saya lakukan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah sangat baik dan sesuai, informasi mengenai persyaratan dan pendaftaran yang kami butuhkan juga di layani dengan baik oleh pegawai yang bertugas di front office dan kalau perlu menurut saya pelayanannya perlu lebih ditingkatkan lagi.”**

Tabel 4.9  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Adi Irwansyah, SH, M.Si Eks Kepala Dinas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan	Sudah sesuai SOP Pelayanan	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
2.	Ibu Risam Lawai Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Perizinan	Sesuai dengan aturan yang berlaku	

3.	Prabayu , S.T , Masyarakat	Sangat baik	
----	-------------------------------	-------------	--

Sumber: Olahan Peneliti 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.10  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Hak dan Kewajiban dalam pelayanan perizinan	Proses pengurusan pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan hak pelayanan serta kewajiban yang diberikan oleh petugas	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator keseimbangan antara hak dan kewajiban dapat disimpulkan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) tentang tata cara pemberian layanan. Demikian pula mengenai hak masyarakat dalam pengurusan pelayanan dilayani dengan sangat baik sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam proses pengajuan pendaftaran maupun perpanjangan perizinan.

- 6) Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan tenaga dengan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya

dilaksanakan berdasarkan tata urut dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1993), dijelaskan bahwa kata 'Profesional' diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan 'Profesi' dan selain itu, diperlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Banyak orang yang mengaku bahwa 'dirinya adalah seorang yang profesional', tetapi, kalau ditanya 'dalam hal apa dan bagaimana' ia cenderung bingung untuk menjawabnya. Pengertian mengenai 'profesional' barangkali masih rancu bagi masyarakat umum, misalnya istilah 'petinju profesional' diartikan sebagai petinju bayaran, dan 'penyanyi profesional' adalah penyanyi terkenal. Untuk memperjelas pengertian profesional, beberapa penjelasan berikut dapat dijadikan sebagai rujukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Bulungan yaitu Bapak Drs. Hamidan, M.Si mengatakan tentang Profesional dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Melayani masyarakat adalah tugas utama Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, begitupun instansi Pemerintah seperti Kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Seperti apa yang telah menjadi tujuan didirikannya DPMPTSP yaitu mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan dan penanaman modal, maka diperlukan sebuah cara yang tentunya berbeda dengan cara yang diterapkan sebelum didirikan DPMPTSP. Kuncinya adalah Pelayanan yang memuaskan masyarakat karena dengan pelayanan yang memuaskan maka apa yang dikehendaki masyarakat telah diwujudkan, seperti kemudahan prosedur, kejelasan biaya perizinan, pelayanan yang ramah, proses yang lebih cepat dan murah.”**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Ibu Risam Lawai selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**Hal inilah yang sering dilupakan oleh petugas, petugas masih sering enggan untuk menanyakan "Apa ada yang anda keluhkan dengan pelayanan yang kami berikan?" sedangkan para pengguna jasa juga merasa segan untuk menyampaikan keluhan karena merasa takut keluhannya tidak ditanggapi. Ini disebabkan karena masih kurangnya keterbukaan antara petugas dengan pengguna jasa.**

Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus perizinan yaitu bapak Prabayu , S.T seorang pegawai swasta di bidang kelapa sawit yang ada di Kabupaten Bulungan yang mengatakan :

**"Dikarenakan jumlah personil yang terbatas, verifikasi dokumen perizinan harus berhenti pada saat waktu istirahat. Hal ini dirasakan cukup menyita waktu bagi pengguna layanan karena harus menunggu. Jika personil jumlahnya cukup banyak, waktu istirahat dapat dimanfaatkan personil secara bergiliran. Artinya yang satu istirahat sementara yang lain dapat lanjut melakukan proses pelayanan perizinan seperti verifikasi dokumen.**

Tabel 4.11

Triangulasi sumber data tentang Indikator Profesional

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs.Hamidan ,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Kemudahan pelayan perizinan	Profesional sangat dibutuhkan dalam pelayanan perizinan agar terwujud pelayanan prima.
2.	Ibu Risam Lawai Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Perizinan	Kurangnya komunikasi	

3.	Prabayu , S.T , Masyarakat	Personil yang terbatas	
----	-------------------------------	---------------------------	--

Sumber: Olahan Peneliti 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Profesional juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.12  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Profesional

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Profesional sangat penting dibutuhkan dalam melayani masyarakat	Perilaku petugas melayani masyarakat dalam proses perizinan sangat baik dengan sikap yang cepat dan tepat.	Hasil wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti,2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Profesional dapat disimpulkan bahwa sikap/perilaku penyelenggara pelayanan perizinan yang cukup baik dan harus terus meningkat seiring dengan perjalanan waktu. Sikap/perilaku penyelenggara pelayanan perizinan harus mengutamakan sikap melayani demi kepuasan yang dilayani. Walaupun masih adanya ketidakteraturan waktu dalam pelayanan perizinan dikarenakan dalam proses pengurusan perizinan tersebut sering terhambat hal-hal teknis, seperti syarat yang kurang lengkap, staf/petugas/SDM nya yang kurang banyak ataupun dalam kenyataan di lapangan ternyata masih ada masalah yang harus

diselesaikan sebelum permohonan perizinan diproses, ini mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai dengan baik.

## 2. Konsep Pengembangan

Menurut Sugiyono (2011:408) langkah-langkah pelaksanaan strategi penelitian dan pengembangan yang dilakukan untuk menghasilkan produk tertentu dan untuk menguji keefektifan produk yang dimaksud yaitu dengan *1. Potensi dan Masalah, 2. Pengumpulan Data, 3. Desain Produk, 4. Validasi Desain, 5. Revisi Desain, 6. Ujicoba Produk, 7. Revisi Produk, 8. Ujicoba Pemakaian, 9. Revisi Produk, 10. Produksi Masal*. Dari langkah-langkah tersebut, dapat dikembangkan suatu model pelayanan informasi persyaratan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Dengan pembahasan sebagai berikut ;

- a. Potensi dan masalah, Penelitian ini dapat berangkat dari adanya potensi atau masalah. Potensi adalah segala sesuatu yang bila didayagunakan akan memiliki suatu nilai tambah pada produk yang diteliti. Pemberdayaan akan berakibat pada peningkatan mutu dan akan meningkatkan pendapatan atau keuntungan dari produk yang diteliti. Masalah juga bisa dijadikan sebagai potensi, apabila kita dapat mendayagukannya. Masalah akan terjadi jika terdapat penyimpangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi. Masalah ini dapat diatasi melalui R&D dengan cara meneliti sehingga dapat ditemukan suatu model, pola atau sistem penanganan terpadu yang efektif yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut.

Beberapa tahapan dalam pengembangan model teknologi informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Bulungan yaitu a) Menentukan

bagaimana peluang dan prioritas, b) Melakukan studi kelayakan untuk menentukan apakah model yang baru adalah lebih baik dan merupakan solusi yang layak, c) Mengembangkan rencana yang di dapatkan dan meminta persetujuan manajemen. Produk dari tahap ini adalah studi kelayakan sebagai studi awal untuk merumuskan informasi yang dibutuhkan pemakai akhir, kebutuhan sumber daya, biaya, manfaat dan kelayakan proyek yang diusulkan mengingat proses pengembangan sistem dapat memakan biaya besar. Masalah akan terjadi jika terdapat penyimpangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi. Masalah ini dapat diatasi melalui R&D dengan cara meneliti sehingga dapat ditemukan suatu model, pola atau sistem penanganan terpadu yang efektif yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Seperti potensi masalah sangat memungkinkan, asalkan harus ada kelengkapan *Software* dan *Hardware*, karena selama ini segala proses pelayanan dilakukan secara manual. Ketika harus menggunakan berbasis teknologi maka harus diadakan komunikasi, sosialisasi, hingga pelatihan.

- b.** Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur, Setelah potensi dan masalah dapat ditunjukkan secara faktual, maka selanjutnya perlu dikumpulkan berbagai informasi dan studi literatur yang dapat digunakan sebagai bahan untuk perancangan sistem/produk yang diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut. Studi ini ditujukan untuk menemukan konsep-konsep atau landasan-landasan teoritis yang memperkuat suatu produk. Produk Pelayanan Informasi Persyaratan Perizinan, terutama produk yang berbentuk model, program, sistem, pendekatan, *software* dan sejenisnya

memiliki dasar-dasar konsep atau teori tertentu. Untuk menggali konsep-konsep atau teori-teori yang mendukung suatu produk perlu dilakukan kajian literatur secara intensif.

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data studi literatur terhadap pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi yang belum ada serta kajian studi literatur suatu produk, keluasan penggunaan, kondisi-kondisi pendukung agar model/produk dapat digunakan atau diimplementasikan secara optimal, serta keunggulan dan kelemahan dari model/produk tersebut. Studi literatur juga diperlukan untuk mengetahui strategi pengembangan yang paling tepat dalam pengembangan model/produk tersebut. Berikut perbandingan dari model/produk berbasis teknologi informasi yang dapat menunjang pelayanan publik, beserta keunggulan dan kelemahan nya sebagai berikut :

**a) Model Pelayanan Berbasis SMS Gateway**

SMS gateway adalah sebuah perangkat yang menawarkan layanan transit SMS, mentransformasikan pesan ke jaringan selular dari media lain, atau sebaliknya, sehingga memungkinkan pengiriman atau penerimaan pesan SMS dengan atau tanpa menggunakan ponsel. Atau lebih tepatnya adalah adanya komunikasi dua arah.

Yang menjadi kelebihan dari aplikasi berbasis SMS Gateway adalah 1). Hemat, 2). Bisa mengotomisasi pesan-pesan yang di kirim dengan memakai program penambahan yang bisa di buat sendiri, sehingga pengirim pesan bisa

lebih fleksibel dalam kirim berita karena umumnya pesan yang di kirim tidak sama untuk masing-masing penerimanya serta gampang, cepat dan praktis.

Yang menjadi kelemahan dari aplikasi berbasis SMS *Gateway* adalah 1). Tidak mensupport pengiriman sms berbentuk gambar serta nada tetapi berbentuk teks saja, 2). Bila ada masalah pada jaringan telekomunikasi sistem tidak bisa dengan otomatis mengirimkan ulang pesan yang sudah dikirim, 3). Serta pengirim dan penerima harus memiliki pulsa ketika ingin bertransaksi.

Sehingga aplikasi SMS *Gateway* tidak dapat digunakan untuk pengembangan model/produk pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

#### **b) Model Pelayanan Berbasis WEB**

Aplikasi Berbasis Web adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses melalui internet atau intranet, dan pada sekarang ini ternyata lebih banyak dan lebih luas dalam pemakaiannya. Banyak dari perusahaan-perusahaan berkembang yang menggunakan Aplikasi Berbasis Web dalam merencanakan sumber daya mereka dan untuk mengelola perusahaan mereka.

Aplikasi Berbasis Web dapat digunakan untuk berbagai macam tujuan yang berbeda. Sebagai contoh, Aplikasi Berbasis Web dapat digunakan untuk membuat invoice dan memberikan cara yang mudah dalam penyimpanan data di database. Aplikasi ini juga dapat dipergunakan untuk mengatur persediaan, karena fitur tersebut sangat berguna khususnya yang berbisnis ritel. Aplikasi Berbasis Web juga dapat bekerja memonitoring sistem dalam hal tampilan. Bahkan jumlah dari Aplikasi Berbasis Web sudah tak terhitung lagi, yakni

dapat di desain dan disesuaikan untuk berbagai jenis industri, langitlah yang menjadi batasannya.

Yang menjadi kelebihan dari aplikasi berbasis WEB adalah 1). Aplikasi berbasis web dapat dijalankan dimanapun dan kapanpun tanpa harus melakukan penginstalan yang penting memiliki browser dan akses internet, 2). Terkait dengan isu lisensi (hak cipta) tidak memerlukan lisensi ketika menggunakan *web-based application*, sebab lisensi telah menjadi tanggung jawab dari web penyedia aplikasi, 3). Dapat dijalankan di system operasi manapun, 4). Dapat diakses lewat banyak media seperti komputer dan handphone yang sudah sesuai dengan standard WAP, 5). Tidak perlu spesifikasi komputer yang tinggi untuk menggunakan aplikasi berbasis web ini, sebab di beberapa kasus sebagian besar proses dilakukan di web server penyedia aplikasi berbasis web.

Yang menjadi kelemahan dari aplikasi berbasis WEB 1). Dibutuhkan koneksi intranet dan internet yang handal dan stabil, hal ini bertujuan agar pada saat aplikasi dijalankan akan berjalan dengan baik dan lancar, 2). Serta dibutuhkan system keamanan yang baik dikarenakan aplikasi dijalankan secara terpusat, sehingga apabila server di pusat down maka system aplikasi tidak bisa berjalan.

Sehingga aplikasi berbasis WEB saat ini belum tepat digunakan untuk pengembangan model/produk pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP di DPMPSTSP Kabupaten Bulungan. Alasannya, fasilitas jaringan / koneksi internet yang belum stabil atau masih lambat di Kabupaten Bulungan.

### c) Model Pelayanan Berbasis Android

Android adalah sistem operasi yang berbasis Linux untuk telepon seluler seperti telepon pintar dan komputer tablet. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri untuk digunakan oleh bermacam peranti bergerak. Awalnya, Google Inc. membeli Android Inc., pendatang baru yang membuat peranti lunak untuk ponsel.

Yang menjadi kelebihan dari aplikasi berbasis Android adalah 1). Sistem terbuka, 2). Dikembangkan banyak perusahaan dan user sehingga user dapat mengembangkan aplikasi, 3). Dapat dipakai di berbagai macam media dengan berbasis layar sentuh, 4). Aplikasi android relatif berukuran kecil sehingga tidak khawatir dengan memory *smartphone* atau tablet akan cepat habis, 5). Dikembangkan oleh salah satu raksasa telekomunikasi dunia, yaitu Google, 6). Merupakan salah satu sistem operasi yang cepat dan responsive

Yang menjadi kelemahan dari aplikasi berbasis Android 1). Dengan banyak merk dari Android, masing-masing memiliki sistem dan driver sendiri, sehingga antara aplikasi di *smartphone* / tablet yang satu dan lain berbeda-beda, bisa dikatakan masih muda sehingga bisa membuat banyak perubahan yang terjadi di sistem, 2). Untuk mengupdate dan meroot sistem tidak mudah dilakukan, untuk upgrade OS (*Operating System*) harus menyesuaikan dengan developer yang kita gunakan, karena setiap *brand* mempunyai cara dan ketentuan sendiri mengenai upgrade, 3). Harga perangkat keras tergolong mahal, padahal sistem operasinya gratis, akan tetapi sekarang sudah diciptakan

*smartphone* dan tablet yang berbasis Android harganya dibawah 1.5 juta bahkan khususnya ada di harga mulai 500 ribuan

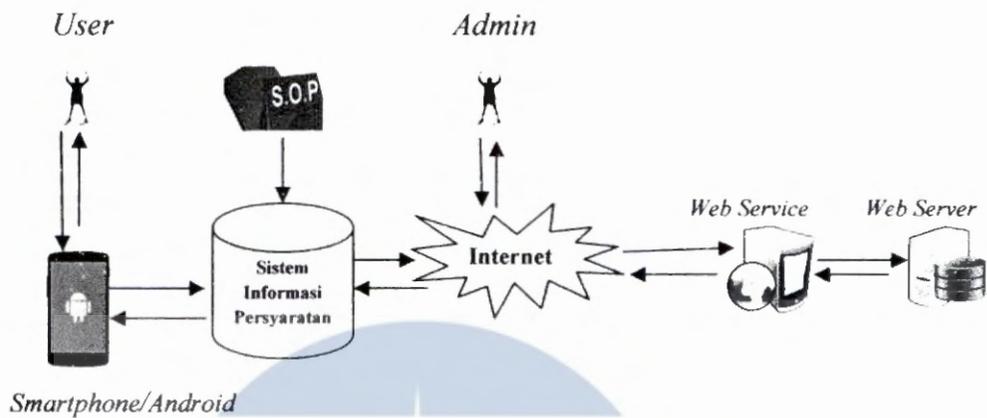
Sehingga aplikasi berbasis Android saat ini yang tepat digunakan untuk pengembangan model/produk pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Karena masyarakat di Kabupaten Bulungan saat ini pada umumnya sudah menggunakan Handphone Android sebagai alat komunikasi. Oleh karena itu perangkat Android bisa digunakan untuk mendapatkan pelayanan informasi persyaratan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

Produk yang dikembangkan dalam Pelayanan Informasi Persyaratan Perizinan membutuhkan perangkat keras seperti komputer, kabel jaringan, *Smartphone/Android*, SOP Perizinan pada SITU, SIUP dan TDP.

Studi literatur merupakan kajian untuk mempelajari konsep-konsep atau teori-teori yang berkenaan dengan produk atau model yang akan dikembangkan. Untuk penyusunan model berbasis teknologi informasi bagi pengembangan model pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP, studi literatur nya difokuskan pada konsep dan teori-teori tentang model pengembangan berbasis teknologi informasi, khususnya dalam pelayanan. Selain dari itu dari studi kepustakaan nya juga mengkaji hasil penelitian terdahulu yang berkenaan dengan penggunaan teknologi berbasis informasi bagi pelayanan perizinan.

Berikut bagan perancangan/ilustrasi strategi pengembangan model berupa produk pelayanan informasi persyaratan perizinan berbasis teknologi

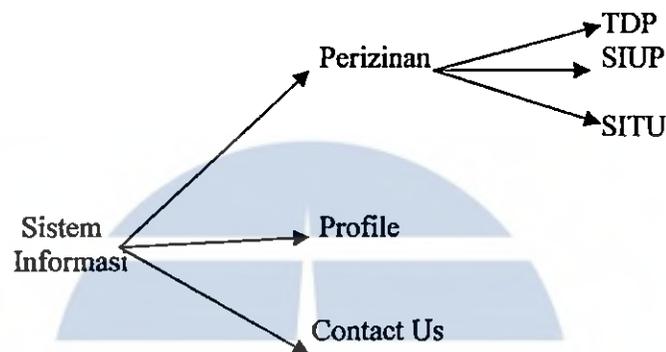
informasi Android yang menggunakan fasilitas *web-service* untuk mendukung interaksi antar *platform* agar informasi dapat dijalankan ;



Gambar 4.1 Bagan/ilustrasi Perancangan Informasi Persyaratan Perizinan

- c. Desain Produk, Produk yang dihasilkan dalam produk penelitian *Research and Development* bermacam-macam. Sebagai contoh dalam bidang teknologi, orientasi produk teknologi yang dapat dimafaatkan untuk kehidupan manusia adalah produk yang berkualitas, hemat energi, menarik, harga murah, bobot ringan, ergonomis, dan bermanfaat ganda. Desain produk harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya serta memudahkan pihak lain untuk memulainya. Desain sistem ini masih bersifat hipotetik karena efektivitasnya belum terbukti, dan akan dapat diketahui setelah melalui pengujian-pengujian. Desain produk memegang peranan yang sangat penting dari segi pelayanan, dengan desain produk yang menarik akan membuat masyarakat yang membutuhkan sangat tertarik menggunakan nya. Apalagi produk yang sangat mudah digunakan adalah produk yang berkualitas, menarik, *user friendly*.

Permodelan yang digunakan dalam desain produk ini menggunakan metode pohon agar memudahkan pemahaman sistem yang dibuat sehingga membantu proses perancangan data dalam database dan pemrograman sistem informasi tersebut. Berikut permodelan dalam desain produk dapat dilihat pada gambar berikut ;

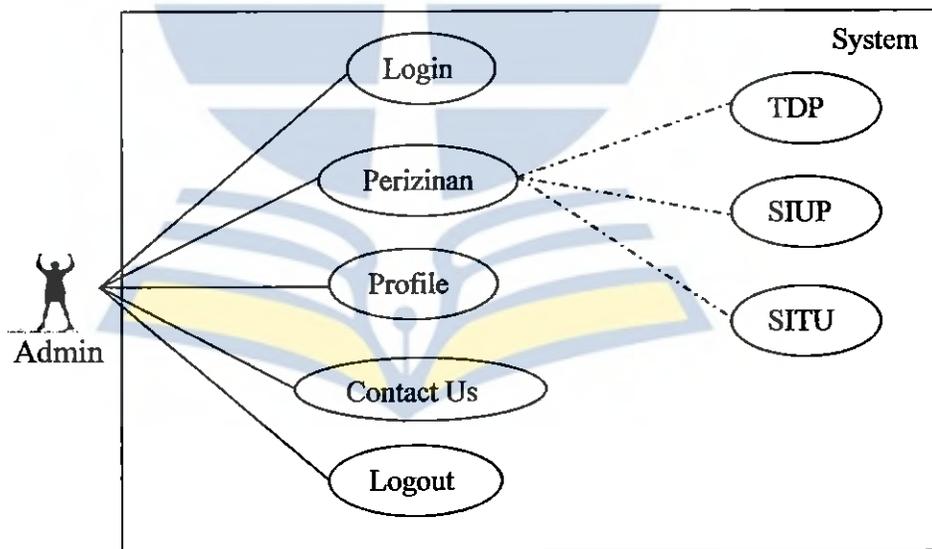


Gambar 4.2 Desain sistem informasi persyaratan perizinan

Untuk desain produk program berbasis Android ini peneliti dan tim IT menggunakan software android studio, langkah-langkah nya membuat new project dengan memasukkan nama lokasi project, kemudian editing welcome message nya, lalu menambahkan tombol-tombol menu sesuai kebutuhan, lanjut dengan second activity untuk masukkan data, lalu percobaan dengan mendaftarkan ke App Store. Sehingga pengguna layanan izin tinggal mendownload dari App Store pada hp android masing-masing.

- d. Validasi Desain, merupakan proses kegiatan untuk menilai apakah rancangan produk, dalam hal ini sistem kerja baru secara rasional akan lebih efektif dari yang lama atau tidak. Dikatakan secara rasional karena validasi disini masih bersifat penilaian berdasarkan pemikiran rasional, belum fakta lapangan.

Validasi produk dapat dilakukan dengan cara menghadirkan beberapa pakar atau tenaga ahli yang sudah berpengalaman untuk menilai produk baru yang dirancang tersebut. Setiap pakar diminta untuk menilai desain tersebut, sehingga selanjutnya dapat diketahui kelemahan dan kekuatannya. Validasi desain dilakukan oleh peneliti dalam forum diskusi dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Sebelum diskusi, peneliti mempresentasikan proses penelitian sampai ditemukan desain tersebut, berikut keunggulannya, dengan menampilkan perancangan sistem produk dengan *Use Case Diagram*, yang bertujuan untuk menggambarkan fungsionalitas yang diharapkan pada sistem dan mempresentasikan interaksi-interaksi antara pengguna (*user*) dan sistem. Dapat dilihat dalam gambar rancangan berikut ;



Gambar 4.3 Rancangan *Use Case Diagram*

Validasi desain dapat dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai layak atau tidaknya suatu produk tersebut. Desain produk dan jasa diperlukan untuk memuaskan konsumen. Ide dan gagasan dari produk bisa

berasal dari sumber internal dan eksternal DPMPTSP. Sumber munculnya ide dan gagasan produk dan desain dapat diperoleh dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulungan, dan dapat menjadi sumber ide yang besar karena adanya dukungan atas ide. Dengan berbagai latar belakang dan ketrampilan yang mereka miliki sumber ide untuk desain dan produk akan semakin banyak.

- e. Perbaiki Desain, Setelah desain produk divalidasi melalui diskusi dengan pakar dan tim IT, maka akan dapat diketahui kelemahannya. Kelemahan tersebut selanjutnya dicoba untuk dikurangi dengan cara memperbaiki desain. Yang bertugas memperbaiki desain adalah peneliti yang mau menghasilkan produk/model pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP berbasis teknologi informasi. Sebelum dilempar ke publik program harus terus diperbaiki dan diujicoba ke beberapa masyarakat sebagai pelaku usaha atau *User*. Perbaikan terhadap desain akan sangat membantu, dimana dengan perbaikan yang terus menerus akan membuat program semakin sempurna.

Pada tahap ini peneliti melakukan perbaikan terhadap desain produk dengan melakukan uji coba dan penilaian terhadap produk yang akan digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah produk yang akan dihasilkan sangat menarik serta layak atau tidak dan apakah dapat diterima dengan positif oleh masyarakat pengguna layanan. Dengan melalui tahapan ini maka dapat menghindari kegagalan yang mungkin terjadi dalam pembuatan suatu produk dan mengetahui kelayakan produk tersebut apakah sudah memenuhi persyaratan atau masih perlu perbaikan kembali.

f. Uji Coba Produk, Desain produk yang telah dibuat tidak bisa langsung diuji coba dahulu. Tetapi harus dibuat terlebih dahulu, menghasilkan produk, dan produk tersebut yang diujicoba. Pengujian dilakukan peneliti dengan eksperimen yaitu membandingkan efektivitas dan efisiensi sistem kerja lama dengan yang baru. Ujicoba dilakukan di intern DPMPTSP yaitu tempat penelitian si peneliti langsung, dimana sebelumnya segala kegiatan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan masih menggunakan cara manual dalam melayani masyarakat. Tujuan peneliti melakukan uji coba produk ini adalah :

- 1) Kepada Masyarakat ; untuk memperkenalkan ke masyarakat sebagai pelaku usaha bahwa dengan menggunakan layanan berbasis teknologi informasi dapat menghemat waktu dan biaya masyarakat sendiri, lebih jelas dan akurat. Produk diujicoba ke beberapa orang masyarakat dengan berbagai level pendidikan, dan status kepemilikan jenis usaha.
- 2) Kepada petugas *front office* atau pegawai DPMPTSP ; dapat mengetahui apabila produk yang akan digunakan sudah benar teruji dalam pemakaiannya, maka manfaat yang didapatkan adalah lebih mudah dan cepat dalam melayani para pelaku usaha / masyarakat.

g. Revisi Produk, Pengujian produk pada sampel yang terbatas tersebut menunjukkan bahwa kinerja dengan sistem kerja baru ternyata yang lebih baik dari sistem lama. Perbedaan sangat signifikan, sehingga sistem kerja baru tersebut dapat diberlakukan. Revisi produk akan berdampak terhadap teknologi informasi yang sudah pasti, dan ada perubahan dalam proses pelayanan informasi perizinan. Revisi itu penting dilakukan untuk suatu penyempurnaan. Peneliti melakukan revisi produk setelah dilakukan uji coba produk ke

masyarakat dan intern DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Dengan dilakukannya revisi produk, peneliti akan mengetahui apakah ada perbedaan antara layanan perizinan manual dengan layanan perizinan berbasis teknologi berbasis informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Tanpa revisi produk, sistem tidak akan berjalan sempurna.

Petugas *Front Office* dan para pejabat di Intern DPMPTSP mengemukakan bahwa bila produk ini digunakan maka pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, efektif dan efisien, dan masyarakat yang mengajukan permohonan izin usaha bisa lebih mudah karena dapat menghemat waktu mereka untuk mendapatkan dan melengkapi persyaratan permohonan izin usaha SITU, SIUP dan TDP. Hanya untuk mendapatkan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP tidak perlu lagi harus datang ke DPMPTSP Kabupaten Bulungan tetapi dengan sekali klik aplikasi / produk sistem informasi persyaratan izin usaha berbasis teknologi melalui *Handphone / Android* yang telah diunduh pada *App Store*.

- h. Uji coba Pemakaian, Setelah pengujian terhadap produk berhasil, dan mungkin ada revisi yang tidak terlalu penting, maka selanjutnya produk yang berupa sistem kerja baru tersebut diterapkan dalam kondisi nyata untuk lingkup yang luas. Uji coba terhadap pemakaian perlu dilakukan sebelum diberikan kepada masyarakat. Uji coba pemakaian dilakukan terlebih dahulu oleh peneliti dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulungan untuk menunjukkan kalau produk yang akan digunakan benar-benar akan layak digunakan oleh masyarakat. Dalam operasi sistem kerja baru tersebut tetap harus dinilai kekurangan atau hambatan yang muncul guna untuk perbaikan lebih lanjut.

Diharapkan masyarakat menjadi lebih tahu bahwa dengan adanya produk berbasis teknologi, maka informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP didapat lebih cepat dan tidak menghabiskan biaya dan waktu mereka. Manfaat yang didapatkan dengan dilakukannya uji coba pemakaian produk dapat mengetahui apa saja yang kurang dan harus ditambah, bisa menerima masukan dan saran dari masyarakat.

Berikut tampilan dari model / produk sistem pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP yang dapat di akses oleh masyarakat sebagai pelaku usaha di Kabupaten Bulungan ;





Gambar 4.4 Tampilan Menu Aplikasi

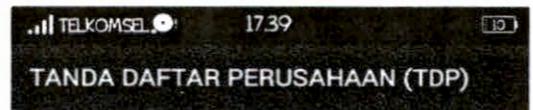


## INFORMASI PERSYARATAN IZIN USAHA

TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)

SIUP (SURAT IZIN USAHA PERDAG...

SITU (SURAT IZIN TEMPAT USAHA)



**SYARAT TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP) Perorangan (PO), CV (Komanditer), PT.**

1. Belangko Permohonan
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy NPWP (Perorangan / CV-Komanditer / PT)
4. Fotocopy SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
5. Fotocopy SIUP dan TDP Lama (Jika Perpanjang / Perubahan & Lampirkan yang Asli)
6. Fotocopy Akta dan pengesahan yang Berbadan Hukum
7. Neraca Awal Perusahaan (Khusus PT),
  - o SIUP dan TDP Kantor Pusat (Khusus kantor perwakilan / cabang)
  - o Lampirkan Izin Prinsip bagi usaha yang nilai investasinya diatas Rp.500.000.000,- (Menengah Keatas)

Gambar 4.5 Tampilan Menu Informasi Persyaratan TDP

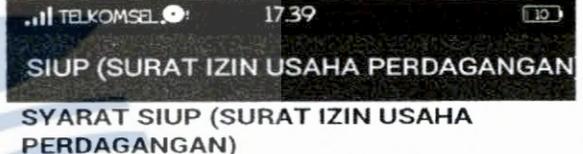


## INFORMASI PERSYARATAN IZIN USAHA

TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)

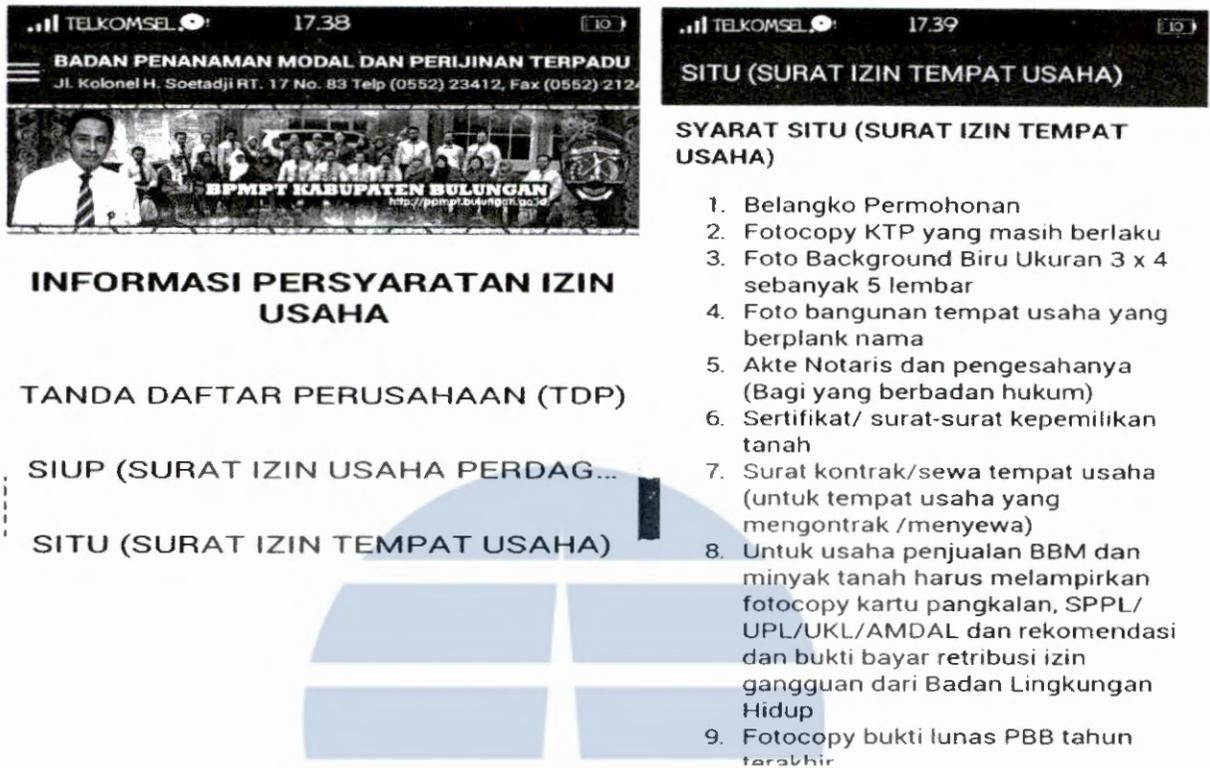
SIUP (SURAT IZIN USAHA PERDAG...

SITU (SURAT IZIN TEMPAT USAHA)



1. Belangko Permohonan
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy NPWP (Perorangan / CV-Komanditer / PT)
4. Fotocopy SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
5. Fotocopy SIUP dan TDP Lama (Jika Perpanjang / Perubahan & Lampirkan yang Asli)
6. Fotocopy Akta dan pengesahan yang Berbadan Hukum
7. Neraca Awal Perusahaan (Khusus PT)
8. Foto 3 x 4 sebanyak 5 lembar (Background Kuning untuk Siup Kecil), (Background Merah untuk Siup menengah), dan (Background Biru untuk Siup Besar)
9. SIUP dan TDP Kantor Pusat (Khusus kantor perwakilan / cabang)
10. Lampirkan Izin Prinsip bagi usaha yang nilai investasinya diatas

Gambar 4.6 Tampilan Menu Informasi Persyaratan SIUP



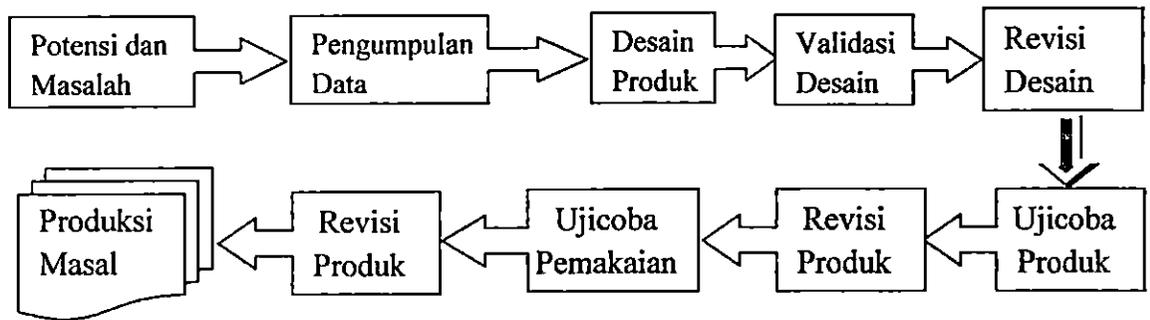
Gambar 4.7 Tampilan Menu Informasi Persyaratan SITU

- i. Revisi Produk, hal ini dilakukan apabila dalam perbaikan kondisi nyata terdapat kekurangan dan kelebihan. Dalam uji pemakaian, sebaiknya pembuat produk selalu mengevaluasi bagaimana kinerja produk, dalam hal ini adalah sistem kerja. Revisi produk dilakukan apabila produk yang akan digunakan terdapat kelemahan dan kekurangan. Revisi produk akan berdampak terhadap hasil sistem itu sendiri, berarti ada yang di perbaiki untuk diubah atau mungkin dibuat lebih baik lagi, dan pelayanan dengan berbasis teknologi informasi pada informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP efektif, efisien dan praktis untuk melayani masyarakat. Demikian pun dalam desain atau tampilan produk/model, perlu untuk dilakukan revisi. Seperti pada pengembangan

model yang dibuat peneliti saat ini, pada tampilan profil perlu dilakukan revisi karena masih menggunakan nama OPD yang lama yaitu Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT), karena penelitian ini dilakukan di Tahun 2016 untuk tujuan penelitian TAPM ini. Dengan adanya perubahan nomenklatur, maka status BPMPT berubah menjadi Dinas /DPMPTSP.

- j. Pembuatan Produk Masal, dilakukan apabila produk yang telah diujicoba dinyatakan efektif dan layak untuk diproduksi masal. Setelah semua langkah-langkah dilakukan maka tahap terakhir adalah melakukan produksi secara masal. Dengan melakukan produksi secara masal maka produk siap untuk digunakan dalam melayani masyarakat yang akan menggunakan pelayanan informasi persyaratan SITU, SIUP, TDP berbasis teknologi informasi via Android di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Dan dampak dengan adanya produksi secara masal maka komunikasi akan lebih cepat dan tepat, karena bermanfaat sekali tidak hanya untuk intern DPMPTSP Kabupaten Bulungan saja tetapi masyarakat selaku pengusaha/ pemohon izin. Dan dengan program ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan langkah-langkah dalam membuat pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan yaitu menggunakan teori Sugiyono (2011:408) mengenai langkah-langkah pelaksanaan strategi penelitian dan pengembangan yang dilakukan untuk menghasilkan produk tertentu dan untuk menguji keefektifan produk yang dimaksud dengan cara berikut ;



Dengan mengetahui dulu potensi dan masalah dalam penerapan kebijakan model berbasis teknologi informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan yaitu kurangnya tenaga ahli IT yang menjalankan program tersebut padahal dengan menggunakan model berbasis teknologi informasi ini merupakan potensi yang layak untuk dikembangkan mengingat selama ini masih menggunakan metode manual sehingga terlebih dahulu perlu diadakan sosialisasi serta pelatihan. Terdapat juga kendala minimumnya jumlah anggaran/biaya untuk pelaksanaan dalam mendukung program tersebut. Sistem pelayanan informasi persyaratan perizinan berbasis Teknologi Informasi di Kabupaten Bulungan saat ini belum memiliki landasan legal. Wajibnya setiap kegiatan dan kebijakan wajib ada payung hukum atau landasan hukumnya. Sehingga tidak bisa menyimpang dari aturan yang ada. Apabila kedepan pelayanan perizinan sudah harus menggunakan teknologi, tentu harus memiliki landasan legal atau regulasinya, dan didukung oleh SOP pelayanan berbasis teknologi. Dalam desain produk memegang peranan yang sangat penting dari segi pelayanan, dengan desain produk yang menarik akan membuat masyarakat sebagai pelaku usaha sangat tertarik menggunakannya. Apalagi produk yang sangat mudah digunakan adalah produk yang berkualitas, menarik, *user friendly*. Validasi penting dilakukan untuk menilai layak tidaknya suatu produk

yang akan digunakan sehingga diketahui kekurangan produk yang akan digunakan. Sebelum dilempar ke publik, produk pengembangan model pelayanan berbasis teknologi informasi harus terus diperbaiki dan diujicoba ke masyarakat. Produk perlu juga dilakukan ujicoba ke beberapa orang masyarakat dengan berbagai level pendidikan dan berbagai macam jenis usaha. Setelah itu, dilakukan produksi secara massal maka produk siap untuk digunakan dalam melayani masyarakat yang akan menggunakan pelayanan informasi persyaratan SITU, SIUP, TDP berbasis teknologi informasi via Android di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Dan dampak dengan adanya produksi secara massal maka komunikasi akan lebih cepat dan tepat, karena bermanfaat sekali tidak hanya untuk intern DPMPTSP Kabupaten Bulungan saja tetapi masyarakat selaku pengusaha/ pemohon izin.

### 3. Pendekatan Implementasi

Menurut Suaib R.M (2016:101) beberapa pendekatan yang dapat dilakukan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan yaitu dengan 1. *Pendekatan Struktural*, 2. *Pendekatan Prosedural dan Manajerial*, 3. *Pendekatan Politik*. Melalui pendekatan tersebut maka penerapan pengembangan suatu model di DPMPTSP Kabupaten Bulungan dapat dilakukan. Berikut penjabaran nya yaitu:

#### a. Pendekatan Struktural (*Structural Approaches*)

Dalam konteks analisis organisasi modern, suatu sumbangan yang cukup berharga bagi suatu diimplementasi adalah bahwa rancang bangun kebijakan dan rancang bangun organisasi, dipertimbangkan secara bersamaan. Untuk memperjelas pembahasan, terlebih dahulu dibedakan pengertian antara

Perencanaan mengenai Perubahan (*Planning Of Change*) dengan perencanaan untuk melakukan perubahan (*Planning for Change*). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Bulungan Drs. Hamidan, M.Si mengatakan tentang Pendekatan Struktural sebagai berikut :

Dukungan dari internal organisasi terhadap Implementasi perubahan dari manual menjadi model berbasis teknologi informasi.

**“Bentuk dukungannya dengan mensosialisasikan, memberikan komunikasi dengan masyarakat. Dari luar organisasi DPMPTSP Kabupaten Bulungan terhadap perubahan dari manual menjadi model berbasis teknologi informasi harusnya mendukung, tetapi tidak bisa memastikan kalau mereka mendukung”.**

Perencanaan mengenai perubahan (*Planning Of Change*) mengandung pengertian bahwa perubahan ditimbulkan dari dalam organisasi atau sepenuhnya berada di bawah kendala organisasi, baik mengenai arah perubahan, lajunya maupun waktunya. Dalam tataran demikian, implementasi dipandang semata-mata sebagai suatu persoalan teknis atau persoalan manajerial.

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“sebenarnya dukungan itu pasti ada, kami juga berkeinginan menggunakan pelayanan disini berbasis teknologi, akan tetapi adanya kendala di anggaran / biaya yang belum ada, sumber daya manusia nya juga belum mendukung sebenarnya semua OPD yang perizinannya di limpahkan ke DPMPTSP mendukung sekali untuk kemudahan karena OPD tersebut masih terkait hubungannya dengan tim teknis, seperti contoh**

**SIUP dan TDP tim teknis terkait adalah Disperindakop, untuk SITU tim teknis terkait yaitu Kecamatan dan Dinas Lingkungan Hidup”.**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Ibu Risam Lawai selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“pasti didukung, namanya untuk kemajuan, tetapi anggaran ini yang mendukung atau tidak, dan pegawai di DPMPTSP juga harus ada latihan dan sebaiknya di luar DPMPTSP harus mendukung.”**

Sedangkan perencanaan untuk melakukan perubahan (*Planning for Change*), berlangsung bilamana suatu perubahan tersebut dipaksakan dari luar/oleh faktor-faktor eksternal yakni oleh organisasi lain ataupun oleh kekuatan-kekuatan lingkungan, ataupun jika proses perubahan itu sukar untuk diramalkan, dikontrol atau dibendung. Dalam tataran demikian, implementasi akan membutuhkan pendekatan yang lebih adaptif, proses pembuatan kebijakan secara keseluruhan menjadi lebih bersifat linier dan hubungan antara kebijakan dan implementasi menjadi *Policy – Action – Policy Continuum* (Barret dan Fudge, 1981).

Tabel 4.13  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Pendekatan Struktural

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs. Hamidan,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Dukungan dalam bentuk sosialisasi	Dukungan dari pemerintah ada namun terkendala anggaran yang belum di prioritaskan untuk penggunaan teknologi.

2.	Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Kendala anggaran	
3.	Risam Lawai selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Anggaran yang tidak ada	

Sumber: Olahan Peneliti 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator transmisi juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.14  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Struktural

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Pendekatan Struktural	Dukungan sangat diperlukan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat namun sangat terkendala dengan anggaran yang sangat terbatas	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti,2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Pendekatan Struktural dapat disimpulkan bahwa strategi penerapan pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPSTP Kabupaten Bulungan yaitu dengan komunikasi kepada masyarakat sebagai para pelaku usaha melalui

kegiatan sosialisasi terkait hal tersebut. Dan untuk petugas intern DPMPTSP Kabupaten Bulungan dibuat suatu pelatihan tentang hal ini. Adapun yang menjadi kendala adalah belum tersedianya anggaran/biaya untuk pengadaan pengembangan model pelayanan berbasis teknologi, serta sumber daya manusianya juga belum semua mendukung. Pada prinsipnya semua OPD yang perizinannya di limpahkan ke DPMPTSP mendukung sekali dengan adanya pengembangan model berbasis teknologi informasi ini dengan tujuan untuk kemudahan pelayanan, karena OPD tersebut masih terkait hubungannya sebagai tim teknis di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.

**b. Pendekatan Prosedural dan Manajerial (*Procedural and Manajerial Approaches*)**

Penekanan lebih diarahkan kepada upaya untuk mengembangkan proses-proses dan prosedur yang tepat, termasuk prosedur-prosedur manajemen beserta teknik-teknik manajemen yang relevan (*Scheduling, Planning, Control*). Dalam pengertian ini, sesudah identifikasi masalah dan penilaian kebijakan yang ditinjau dari aspek biaya dan epektifitasnya telah memenuhi syarat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Bulungan Drs. Hamidan, M.Si mengatakan tentang Pendekatan Prosedural dan Manajerial dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Apabila produk atau sistem diterapkan di DPMPTSP, perencanaan dalam desain ahli IT lebih tahu, untuk personalia tergantung pada hasil analisa kebutuhan yang sudah disampaikan ke BKD. Kita mengusulkan, tetapi harus ada persetujuan dan proses nya pasti panjang, sistem penjadwalan, monitoring dan sarana pasti sudah dapat menjamin bahwa program dapat dilaksanakan dengan tepat.”**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“apabila produk atau sistem diterapkan di DPMPTSP, pastinya perencanaan dalam desain ahli IT sudah lebih tahu, untuk perencanaan program pasti akan memperhitungkan personalia, sumber dana, prosedur dan metode yang tepat dalam pelaksanaannya yang sesuai dengan kebutuhan, serta sudah pastinya sistem penjadwalan, monitoring dan sarana agar dilaksanakan dengan tepat.”**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Ibu Risam Lawai, SE selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“orang IT nya pasti tahu, Pasti sesuai keperluan perencanaan, sistem pengawasan program untuk membangun sistem penjadwalan sudah memperhitungkan hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan.”**

Tabel 4.15

Triangulasi sumber data tentang Indikator Pendekatan Prosedural dan Manajerial

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs. Hamidan,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sudah memperhitungkan hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan	Penilaian kebijakan yang ditinjau dari aspek biaya dan evektifitasnya telah memenuhi syarat dan mengenai personalia, sumber dana, prosedur dan metode yang tepat dalam pelaksanaannya yang
2.	Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang	Perencanaan dalam desain ini ahli IT sudah	

	Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu	lebih tahu dan personalia, sumber dana, prosedur dan metode yang tepat dalam pelaksanaannya yang sesuai dengan kebutuhan, serta sudah pastinya sistem penjadwalan, monitoring dan sarana agar dilaksanakan dengan tepat	sesuai dengan kebutuhan, serta sudah pastinya sistem penjadwalan, monitoring dan sarana agar dilaksanakan dengan tepat, serta hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan.
3.	Risam Lawai selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Sudah memperhitungkan hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan	

Sumber: Olahan Peneliti 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Pendekatan Prosedural dan Manajerial juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.16  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Prosedural dan Manajerial

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Pendekatan Prosedural dan Manajerial	Perencanaan desain yang baik ditentukan oleh seorang yang ahli dibidangnya seperti ahli IT dan untuk pegawai yang akan menempati akan ditentukan oleh bagian personalia dalam hal ini adalah BKD Kabupaten Bulungan	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Pendekatan Prosedural dan Manajerial dapat disimpulkan bahwa apabila produk atau sistem diterapkan di DPMPTSP mulai dari perencanaan dan desain maka ahli IT akan lebih tahu, untuk personalia atau SDM tergantung pada hasil analisa kebutuhan yang sudah disampaikan ke BKD. Sistem pengawasan program untuk membangun sistem penjadwalan sudah memperhitungkan hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan.

c. Pendekatan Keprilakuan (*Behavioral Approaches*)

Dalam mengenalkan perubahan organisasi, akan terbentang spektrum kemungkinan reaksi sikap yaitu mulai dari penerimaan aktif sampai pasif, acuh tak acuh, maupun penolakan pasif sampai dengan aktif. Kondisi demikian lebih ditimbulkan oleh rasa kekhawatiran. Dalam konteks demikian ini, terdapat keterbatasan dalam pendekatan struktural maupun prosedural. Oleh karenanya, agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik maka perilaku manusia

beserta sikapnya, harus dipengaruhi. Disini, diperlukan pendekatan keprilakuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Drs. Hamidan, M.Si mengatakan tentang Pendekatan Keprilakuan dalam pengurusan proses perizinan manual ke berbasis teknologi informasi sebagai berikut :

**“Menerima dan menyesuaikan dengan Sumber Daya manusia nya dan wajib mengikuti pelatihan-pelatihan. Pegawai/SDM harus siap dulu, Sejauh mana sikap pegawai terhadap adanya perubahan model berbasis Teknologi Informasi yang akan diterapkan sehingga untuk memudahkan pekerjaan.”**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“saya rasa pasti diterima, tidak repot lagi untuk banyak menjelaskan, menulis”. saya rasa dengan senang hati kami menerima untuk memudahkan pekerjaan kami sendiri juga”.**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Ibu Risam Lawai, SE selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“pasti diterima, yang penting kami ini ada belajar dulu, sikap pegawai terhadap adanya perubahan model berbasis Teknologi Informasi yang akan diterapkan membuat senang, kan pekerjaan juga lebih praktis”.**

Tabel 4.17  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Pendekatan Keprilakuan

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs. Hamidan,MSi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Pegawai/SDM harus siap dulu	prilaku manusia beserta sikapnya, harus dipengaruhi
2.	Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	memudahkan pekerjaan	
3.	Risam Lawai selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	sikap pegawai terhadap adanya perubahan model berbasis Teknologi Informasi	

Sumber: Olahan Peneliti. 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Pendekatan Keprilakuan juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.18  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Keprilakuan

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Pendekatan Keprilakuan	Petugas pelayanan perlu mengikuti diklat agar dapat mempelajari perubahan pelayanan dari manual menuju pelayanan berbasis teknologi informasi	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti,2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Pendekatan Keprilakuan dapat disimpulkan bahwa pendekatan keprilakuan sumber daya manusia nya seperti wajib mengikuti pelatihan, dan kesiapan sumber daya manusia tersebut untuk berubah. Sejauh mana sikap pegawai terhadap adanya perubahan model berbasis Teknologi Informasi yang akan diterapkan sehingga dapat memudahkan pekerjaan mereka.

**d. Pendekatan Politik (*Political Approaches*)**

Dari aspek organisasi, prosedur, manajemen dan pengaruhnya pada perilaku, mungkin saja implementasi kebijakan telah direncanakan secara seksama. Namun demikian, dengan mengabaikan aspek kekuasaan, implementasi kebijakan kecil kemungkinannya untuk berhasil.

Pendekatan politik, secara fundamental menentang asumsi yang diketengahkan oleh ketiga pendekatan diatas, khususnya pendekatan keprilakuan.

Konflik, tidak dapat disembuhkan hanya dengan cara menyempurnakan kemampuan komunikasi antar pribadi, tetapi lebih dari itu bahwa konflik

merupakan gejala yang bersifat endemis, sehingga keberhasilan implementasi kebijakan akan tergantung pada kesediaan dan kemampuan kelompok-kelompok yang dominan dalam memaksakan kehendaknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Drs. Hamidan, M.Si mengatakan tentang Pendekatan Politik dalam pengurusan proses perizinan sebagai berikut :

**“Harusnya mendukung, tetapi tergantung dari personal pemimpin / penentu kebijakan daerah itu sendiri, masyarakat bisa cerdas dengan adanya teknologi, dan menjadi kepuasan tersendiri karena masyarakat yang di pimpinnya mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat”.**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“Pastinya mendukung sekali karena bergantung dari DAU (dana alokasi umum) dari pemerintah pusat, proses pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik, sesuai dengan visi, misi DPMPTSP Kabupaten Bulungan yang telah ditetapkan Pemerintah daerah. Dan nantinya bisa memajukan nama Kabupaten Bulungan dalam bidang pelayanan”.**

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Ibu Risam Lawai, SE selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

**“Bapak Bupati itu harus mendukung sehingga terwujud lah semua janji-janji beliau yang salah satu nya memperbaiki Kualitas pelayanan kepada masyarakat”.**

Tabel 4.19  
Triangulasi sumber data tentang Indikator Pendekatan Politik

NO	SUMBER DATA	URAIAN	KESIMPULAN
1.	Drs. Hamidan, M.Si Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Harusnya mendukung, tetapi tergantung dari personal pemimpin / penetu kebijakan daerah itu sendiri	Pendekatan politik tetap dibutuhkan
2.	Drs. Kamaludin selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pastinya mendukung sekali karena bergantung dari DAU (dana alokasi umum) dari pemerintah pusat	
3.	Risam Lawai, SE selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan	Bapak Bupati harus mendukung demi kualitas pelayanan lebih baik	

Sumber: Olahan Peneliti 2017

Disamping triangulasi sumber data diatas indikator Pendekatan Politik juga didukung oleh hasil triangulasi teknik Pengumpulan data sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.20  
Teknik Pengumpulan Data Indikator Pendekatan Politik

Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Pendekatan Politik	Proses pelayanan perizinan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan pendekatan politik dari pengambil kebijakan	Hasil Wawancara dan Dokumentasi Foto

Sumber : Olahan Peneliti,2017

Berdasarkan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data dari indikator Pendekatan Politik dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Bulungan harus mendukung, akan tetapi tergantung dari personal pemimpin / penentu kebijakan daerah itu sendiri sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik, sesuai dengan visi, misi DPMPTSP Kabupaten Bulungan yang telah ditetapkan Pemerintah daerah Kabupaten Bulungan.

**Kesimpulan terhadap pelayanan perizinan, langkah-langkah dalam membuat pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi dan Strategi penerapan pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan.**

Menurut Lalolo (2003:13) transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. transparan dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan perizinan sangatlah penting agar

mudah dan jelas dipahami oleh seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan atau pelaku usaha. Transparansi terhadap informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan, sudah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana pegawai yang bertugas dalam melayani bertanggungjawab atas tugas yang dikerjakannya terhadap masyarakat. Menurut Syahrudin Rasul (2002:8) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. Akuntabel dapat disimpulkan bahwa kejelasan pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan, pada dasarnya tentang pelayanan informasi sudah dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini terbukti dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi persyaratan yang sudah disediakan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Pelayanan informasi persyaratan merupakan hal yang sangat penting diketahui oleh masyarakat pengguna jasa, sehingga harus diinformasikan dengan baik dan jelas kepada masyarakat. Pelayanan informasi persyaratan yang disediakan dengan jelas akan memudahkan masyarakat dalam melengkapi syarat-syarat perizinan, sebaliknya jika pelayanan informasi persyaratan tidak diinformasikan secara jelas maka masyarakat akan mengalami kesulitan dalam melengkapi syarat-syarat perizinan. Oleh karena itu, kejelasan persyaratan perizinan sangat dibutuhkan oleh setiap birokrasi demi menunjang kelancaran dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat luas. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Fasli Djalal dan Dedi Supriadi (2001: 201-202), dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya. Partisipatif dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik karena adanya partisipasi langsung dari masyarakat sebagai pelaku usaha. Sistem yang baik, regulasi yang jelas dan tepat, dan aparat yang berkualitas tentu tidak akan berarti tanpa respon dan partisipasi dari masyarakat. Kualitas dari pelayanan publik dalam hal informasi persyaratan perizinan tentu dapat di nilai dengan cara melihat sejauh mana kepuasan yang ditunjukkan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan. Dalam kehidupan manusia, persamaan hak sangat diperlukan agar tidak terjadi kesenjangan sosial. Persamaan hak adalah sesuatu yang mutlak harus di terima oleh orang banyak. Jika ada sekelompok orang, di mana mereka tidak mendapatkan persamaan hak nya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Persamaan hak seseorang telah ada sejak dia lahir. Persamaan hak itu ada bermacam-macam, seperti persamaan hak antara kaum pria dan wanita, persamaan hak dalam pekerjaan atau profesi, dan lain-lain.

Karena itulah, persamaan hak harus bisa diterima dan diakui oleh banyak orang. Kesamaan Hak dapat disimpulkan bahwa petugas tidak membedakan status masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Penyelenggaraan pelayanan publik ada pada masyarakat sebagai pelaku usaha. Persamaan hak itu ada bermacam-macam, seperti persamaan hak antara kaum pria dan wanita, persamaan hak dalam pekerjaan atau profesi, persamaan hak dari status ekonomi, persamaan hak dari status kepemilikan jenis usaha, dan sebagainya. Petugas *front office* di DPMPTSP Kabupaten Bulungan tetap berusaha melayani dengan baik sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Keseimbangan antara hak dan kewajiban dapat disimpulkan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) tentang tata cara pemberian layanan. Demikian pula mengenai hak masyarakat dalam pengurusan pelayanan dilayani dengan sangat baik sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam proses pengajuan pendaftaran maupun perpanjangan perizinan. Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan tenaga dengan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1993), dijelaskan bahwa kata 'Profesional' diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan 'Profesi' dan selain itu, diperlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. sikap/perilaku penyelenggara pelayanan perizinan yang

cukup baik dan harus terus meningkat seiring dengan perjalanan waktu. Sikap/perilaku penyelenggara pelayanan perizinan harus mengutamakan sikap melayani demi kepuasan yang dilayani. Walaupun masih adanya ketidakteraturan waktu dalam pelayanan perizinan dikarenakan dalam proses pengurusan perizinan tersebut sering terhambat hal-hal teknis, seperti syarat yang kurang lengkap, staf/petugas/SDM nya yang kurang banyak ataupun dalam kenyataan di lapangan ternyata masih ada masalah yang harus diselesaikan sebelum permohonan perizinan diproses, ini mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai dengan baik.

Beberapa tahapan dalam pengembangan model teknologi informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Bulungan yaitu a) Menentukan bagaimana peluang dan prioritas , b) Melakukan studi kelayakan untuk menentukan apakah model yang baru dan lebih baik merupakan solusi yang layak, c) Mengembangkan rencana yang di dapatkan dan meminta persetujuan manajemen. Produk dari tahap ini adalah studi kelayakan sebagai studi awal untuk merumuskan informasi yang dibutuhkan pemakai akhir, kebutuhan sumberdaya, biaya, manfaat dan kelayakan proyek yang diusulkan mengingat proses pengembangan sistem dapat memakan biaya besar. Masalah akan terjadi jika terdapat penyimpangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi. Masalah ini dapat diatasi melalui konsep Sugiyono, Research & Development (R&D) dengan cara meneliti sehingga dapat ditemukan suatu model, pola atau sistem penanganan terpadu yang efektif yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Seperti potensi masalah sangat memungkinkan, asalkan harus ada kelengkapan *Software* dan *Hardware*, karena selama ini manual tadi. Ketika harus menggunakan berbasis teknologi

harus ada disosialisasikan, di komunikasikan dengan dibuat nya pelatihan. Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data studi literatur terhadap pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi yang belum ada serta kajian studi literatur suatu produk, keluasan penggunaan, kondisi-kondisi pendukung agar produk dapat digunakan atau diimplementasikan secara optimal, serta keunggulan dan keterbatasannya. Studi literatur juga diperlukan untuk mengetahui langkah-langkah yang paling tepat dalam pengembangan produk tersebut. Produk yang dikembangkan dalam Pelayanan Informasi Persyaratan Perizinan dapat berupa perangkat keras seperti komputer, kabel jaringan, *Smartphone*, SOP Perizinan. Studi literatur merupakan kajian untuk mempelajari konsep-konsep atau teori-teori yang berkenaan dengan produk atau model yang akan dikembangkan. Umpamanya untuk penyusunan model teknologi informasi bagi pengembangan model pelayanan berbasis perizinan, studi literatur difokuskan mengkaji konsep dan teori-teori tentang model pengembangan model terhadap teknologi informasi, khususnya dalam pengembangan model pelayanan. Studi literatur juga mengkaji perkembangan teknologi informasi. Selain dari itu studi kepustakaan juga mengkaji hasil-hasil. penelitian terdahulu yang berkenaan dengan penggunaan teknologi berbasis informasi bagi pelayanan perizinan. Desain produk harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya serta memudahkan pihak lain untuk memulainya. Desain sistem ini masih bersifat hipotetik karena efektivitasnya belum terbukti, dan akan dapat diketahui setelah melalui pengujian-pengujian. Desain produk memegang peranan yang sangat penting dari segi pelayanan, dengan desain produk yang menarik akan membuat masyarakat yang

membutuhkan sangat tertarik menggunakannya. Apalagi produk yang sangat mudah digunakan adalah produk yang berkualitas, menarik, user friendly. Validasi desain dilakukan oleh peneliti dalam forum diskusi dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Sebelum diskusi peneliti mempresentasikan proses penelitian sampai ditemukan desain tersebut, berikut keunggulannya. Validasi desain dapat dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai layak atau tidaknya dalam menilai suatu produk. Desain produk dan jasa diperlukan untuk memuaskan konsumen. Desain produk dan jasa akan muncul setiap saat karena adanya perubahan berbagai produk dan jasa sejenis dipasaran. Ide dan gagasan dari produk bisa berasal dari sumber internal kantor DPMPTSP dan eksternal DPMPTSP. Sumber internal munculnya ide dan gagasan produk dan desain dapat diperoleh dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulungan dapat menjadi sumber ide yang besar karena adanya dukungan atas ide. Dengan berbagai latar belakang dan ketrampilan yang mereka miliki sumber ide untuk desain dan produk akan semakin banyak. Perbaikan Desain, Pada tahap ini peneliti melakukan perbaikan terhadap desain produk dengan melakukan penilaian dan uji coba terhadap produk yang akan digunakan, apakah produk yang akan dihasilkan sangat menarik serta layak atau tidak dan apakah dapat diterima dengan positif oleh masyarakat pengguna layanan teknologi informasi, Perbaikan desain produk digunakan untuk menghindari kegagalan yang mungkin terjadi dalam pembuatan suatu produk. Perbaikan desain produk digunakan untuk mengetahui kelayakan produk tersebut apakah sudah memenuhi persyaratan atau masih perlu perbaikan kembali. Uji Coba Produk, yaitu dengan ujicoba di intern DPMPTSP yang sebelumnya masih menggunakan cara manual dalam melayani

masyarakat, tujuan peneliti melakukan uji coba produk ini adalah agar bisa untuk menghemat waktu dan biaya masyarakat, dengan dilakukannya uji coba produk maka petugas *front office* atau petugas yang melayani jadi mengetahui apabila produk yang akan digunakan sudah benar teruji dalam pemakaiannya, produk diujicoba ke beberapa orang masyarakat dengan berbagai level pendidikan dan kepemilikan jenis usaha. Manfaat yang didapatkan dengan dilakukannya uji coba produk adalah lebih mudah, lebih cepat dan lebih terorganisir. Revisi produk akan berdampak terhadap teknologi informasi yang sudah pasti, dan akan ada perubahan dalam proses pelayanan perizinan. Revisi sangat penting untuk penyempurnaan. Peneliti melakukan revisi produk setelah dilakukan uji coba produk, dengan dilakukannya revisi produk peneliti akan mengetahui apakah ada perbedaan dengan layanan perizinan manual dengan layanan perizinan berbasis teknologi berbasis informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Tanpa revisi produk, program tidak akan berjalan sempurna. Pelayanan perizinan menggunakan teknologi berbasis informasi ternyata terdapat perbedaan yang signifikan apabila dibandingkan secara manual, pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, efektif dan efisien. Masyarakat yang datang untuk mengetahui informasi persyaratan lebih tertarik karena dapat menghemat waktu mereka untuk mengurus pendaftaran dan tidak perlu lagi bolak-balik datang hanya untuk mengetahui informasi persyaratan. Cukup dengan menggunakan produk/model berbasis teknologi melalui Android yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bulungan dengan sekali klik, maka sudah bisa mengetahui persyaratan dan menyiapkan kelengkapannya, dan ke kantor DPMPTSP datang sudah dengan kelengkapan berkas pendaftaran. Uji coba terhadap pemakaian perlu dilakukan

sebelum diberikan kepada masyarakat. Uji coba pemakaian dilakukan terlebih dahulu oleh peneliti dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulungan untuk menunjukkan kalau produk yang akan digunakan benar-benar akan layak digunakan oleh masyarakat. Dalam operasi sistem kerja baru tersebut, tetap harus dinilai kekurangan atau hambatan yang muncul guna untuk perbaikan lebih lanjut agar masyarakat menjadi lebih tahu bahwa dengan adanya produk berbasis teknologi, maka informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP didapat lebih cepat dan tidak menghabiskan biaya dan waktu mereka. Manfaat yang didapatkan dengan dilakukannya uji coba produk mungkin jadi tau apa-apa yang kurang dan harus ditambah, bisa menerima masukan dari kami sebagai masyarakat. Revisi produk dilakukan apabila produk yang akan digunakan terdapat kelemahan dan kekurangan. Revisi produk dilakukan maka akan berdampak terhadap Teknologi Informasi berarti ada yang di perbaiki untuk diubah atau mungkin dibuat lebih baik lagi, pelayanan teknologi informasi pada informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP efektif untuk melayani masyarakat dan lebih praktis,efesien.Setelah semua langkah-langkah dilakukan maka tahap terakhir adalah melakukan produksi secara massal dengan melakukan produksi secara massal maka produk siap untuk digunakan dalam melayani masyarakat yang akan menggunakan teknologi berbasis informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan dampaknya yang didapat kan dengan adanya produksi secara massal maka komunikasi akan lebih cepat dan tepat, karena bermanfaat sekali tidak hanya untuk intern DPMPTSP saja tetapi masyarakat selaku pengusaha/ pemohon izin juga dengan program ini masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi persyaratan perizinan. Implementasi dari program pengembangan model teknologi

informasi ini adalah adanya bentuk dukungan dari pemerintah seperti mensosialisasikan, memberikan komunikasi dengan masyarakat. Kendala di anggaran / biaya yang belum ada, sumber daya manusia nya juga belum mendukung sebenarnya semua OPD yang perizinannya di limpahkan ke DPMPTSP mendukung sekali untuk kemudahan karena OPD tersebut masih terkait hubungannya dengan tim teknis, pegawai di DPMPTSP juga harus ada mengikuti latihan, Pendekatan Prosedural dan Manajerial (*Procedural and Manajerial Approaches*) Penekanan lebih diarahkan kepada upaya untuk mengembangkan proses-proses dan prosedur yang tepat, termasuk prosedur-prosedur manajemen beserta teknik-teknik manajemen yang relevan (*Scheduling, Planning, Control*). Dalam pengertian ini, sesudah identifikasi masalah dan penilaian kebijakan yang ditinjau dari aspek biaya dan epektifitasnya telah memenuhi syarat. apabila produk atau sistem diterapkan di DPMPTSP, perencanaan dalam desain ahli IT akan lebih tahu, untuk personalia tergantung pada hasil analisa kebutuhan yang sudah disampaikan ke BKD. Sistem pengawasan program untuk membangun system penjadwalan sudah memperhitungkan hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan. Pendekatan Keprilakuan (*Behavioral Approaches*) Dalam mengenalkan perubahan organisasi, akan terbentang spektrum kemungkinan reaksi sikap yaitu mulai dari penerimaan aktif sampai pasif, acuh tak acuh, maupun penolakan pasif sampai dengan aktif. Kondisi demikian lebih ditimbulkan oleh rasa kekhawatiran. Dalam konteks demikian ini, terdapat keterbatasan dalam pendekatan struktural maupun prosedural. Oleh karenanya, agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik maka perilaku manusia beserta sikapnya, harus dipengaruhi. Disini, diperlukan

pendekatan keprilakuan, bahwa pendekatan perilaku seperti Sumber Daya manusia nya wajib mengikuti pelatihan-pelatihan. Pegawai/SDM harus siap dulu, sehingga sikap pegawai terhadap adanya perubahan model berbasis Teknologi Informasi yang akan diterapkan dapat memudahkan pekerjaan. Untuk Pendekatan Politik (*Political Approaches*), dari aspek organisasi, prosedur, manajemen dan pengaruhnya pada perilaku, mungkin saja implementasi kebijakan telah direncanakan secara seksama. Namun demikian, dengan mengabaikan aspek kekuasaan, implementasi kebijakan kecil kemungkinannya untuk berhasil. Pendekatan politik, secara fundamental menentang asumsi yang diketengahkan oleh ketiga pendekatan diatas, khususnya pendekatan keprilakuan. Konflik, tidak dapat disembuhkan hanya dengan cara menyempurnakan kemampuan komunikasi antar pribadi, tetapi lebih dari itu bahwa konflik merupakan gejala yang bersifat endemis, sehingga keberhasilan implementasi kebijakan akan tergantung pada kesediaan dan kemampuan kelompok-kelompok yang dominan dalam memaksakan kehendaknya. Pengaruh pendekatan politik dalam pengurusan proses perizinan adalah kebijakan yang diambil oleh seorang kepala Daerah terhadap teknologi yang akan digunakan kepada masyarakat yaitu berupa dukungan penggunaan model pengembangan pelayanan teknologi berbasis informasi sesuai dengan visi, misi DPMPTSP Kabupaten Bulungan yang telah ditetapkan Pemerintah Daerah serta dapat memajukan nama Kabupaten Bulungan dalam bidang pelayanan guna memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan tentang Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan Maka hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut :

#### **1. Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah menerapkan pelayanan prima yang tercermin dari :**

Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan saat ini masih menggunakan proses manual, tapi sudah menerapkan prinsip Pelayanan Prima. Pelayanan Prima menerapkan prinsip transparansi yang menciptakan kejelasan pelayanan informasi persyaratan pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan, Sistem yang baik, regulasi yang jelas dan tepat, ataupun aparat yang berkualitas tentu tidak akan berarti tanpa respon dan partisipasi dari masyarakat, tidak ada perbedaan terhadap masyarakat manapun yang dilakukan petugas dalam melayani. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah pada masyarakat, tetapi tidak terkecuali pelayanan perizinan, pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur tentang tata cara pemberian layanan. Demikian pula mengenai hak masyarakat dalam pengurusan pelayanan dilayani dengan sangat baik sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam proses pengajuan pendaftaran maupun perpanjangan

perizinan, Sikap/perilaku penyelenggara pelayanan perizinan dirasakan semakin mengutamakan sikap melayani demi kepuasan yang dilayani.

## **2. Langkah-langkah dalam membuat pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan :**

Melalui konsep pengembangan *Research&Development* (R&D) dapat ditemukan suatu model, pola atau sistem penanganan terpadu yang efektif yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Seperti potensi masalah sangat memungkinkan, sehingga harus ada kelengkapan *Software* dan *Hardware*, karena selama ini manual. landasan hukum pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi belum ada serta kajian studi literatur suatu produk, keluasan penggunaan, kondisi-kondisi pendukung agar produk dapat digunakan atau diimplementasikan secara optimal, serta keunggulan dan keterbatasannya. uji coba produk yang kurang dan harus ditambah, bisa menerima masukan dari masyarakat, revisi produk akan berdampak terhadap Teknologi Informasi sehingga ada yang di perbaiki untuk diubah atau mungkin dibuat lebih baik lagi sehingga terwujud adanya suatu model pelayanan teknologi informasi pada informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP.

## **3. Strategi penerapan pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan**

Kebijakan implementasi dari pengembangan Model Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan dapat diterapkan/di implementasikan dengan cara mensosialisasikan, memberikan komunikasi dengan masyarakat.

Akan tetapi Kendala di anggaran / biaya yang belum ada, sumber daya manusia nya juga belum mendukung, sistem pengawasan program untuk membangun system penjadwalan sudah memperhitungkan hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan. Dari pendekatan perilaku Sumber Daya manusia nya wajib mengikuti pelatihan-pelatihan, sehingga pegawai/SDM harus siap dulu, sejauh mana sikap pegawai terhadap adanya perubahan model berbasis Teknologi Informasi yang akan diterapkan sehingga dapat memudahkan pekerjaan. Pemerintah penentu kebijakan daerah setempat harus mendukung, tetapi tergantung dari personal pemimpin / penentu kebijakan daerah itu sendiri sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik, sesuai dengan visi, misi DPMPTSP Kabupaten Bulungan yang telah ditetapkan Pemerintah daerah.

## **B. Saran**

Berdasarkan fakta dan data di lapangan yang telah dikemukakan di atas, maka ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian bersama atas Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Melalui penelitian ini ada beberapa saran dari peneliti kepada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Pemerintah daerah Kabupaten Bulungan untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan perizinan agar terwujud pelayanan prima yang handal kepada seluruh masyarakat sebagai pelaku usaha. Karena hal tersebut pasti juga akan berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Bulungan.

2. Agar terwujudnya kualitas pelayanan perizinan yang baik, diharapkan DPMPTSP Kabupaten Bulungan memberikan perubahan dalam teknologi untuk mempercepat pelayanan perizinan terutama informasi persyaratan izin SITU, SIUP dan TDP yang menjadi pintu utama yang harus dimiliki para pelaku usaha.
3. Pemerintah Kabupaten Bulungan diharapkan melakukan penambahan anggaran untuk DPMPTSP Kabupaten Bulungan, agar dapat mengembangkan inovasi berbasis teknologi atau *e-government* sehingga terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.
4. Sikap/perilaku penyelenggara pelayanan perizinan harus mengutamakan sikap melayani demi kepuasan yang dilayani. Walaupun masih adanya ketidakteraturan waktu dalam pelayanan perizinan dikarenakan dalam proses pengurusan perizinan tersebut sering terhambat hal-hal teknis, seperti syarat yang kurang lengkap, staf / petugas / SDM nya yang kurang banyak ataupun dalam kenyataan di lapangan ternyata masih ada masalah yang harus diselesaikan sebelum permohonan perizinan diproses, ini mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai dengan baik.
5. Pendekatan keprilakuan dibutuhkan seperti mengikuti diklat untuk menghadapi perubahan model berbasis Teknologi Informasi yang akan diterapkan sehingga memudahkan pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, P.K., 2000, *Portals: The Path to Everything*, Government Technology, www.govtech.net, March 2000.
- Akadun, 2009, *Teknologi Informasi Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Albadila, Fauzi, 2015, *Transparansi Informasi Pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (Studi Kasus Izin Usaha)*, Skripsi Program Studi Administrasi Negara-FISIP, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Aminuddin, Nur dan Putra, Adi, DW., 2014, *Langkah-Langkah Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah Kabupaten Pringsewu*, Jurnal TAM Volume 3 Desember 2014.
- Biredoko, Y.Y., dan Sudarman, L, 2016, *Membangun Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu BPMPT Kabupaten Belu*, Jurnal Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI), 2016.
- Dewi, A. S., 2013, *Membuat E-Government Bekerja Di Desa: Analisis Actor Network Theory Terhadap Sistem Informasi Desa Dan Gerakan Desa Membangun*, Jurnal MANDATORY, Vol. 10, No. 2, 2013.
- Djahir, Yulia, dan Dewi Pratita, 2015, *Sistem Informasi Manajemen*, Deepublish, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Fahlevi, Zul; Paranoan DB., H.S. Utomo, 2014, *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik*, Jurnal Administratif Reform, Fisip Unmul-Samarinda.
- Habibullah, A., 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Jember Tahun 2010, Volume 23, Nomor 3 Hal: 187-195.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Research and Development (R & D)*, Alfabeta, Bandung.
- Hasibuan, Z.A., 2002, *Electronic Government for Good Governance*, Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Teknologi Informasi, Vol.1, Nomor 1, November 2002.

- Ridha Suaib, M., 2016, *Pengantar Kebijakan Publik : Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan*, Calpulis, Yogyakarta.
- Indrajit, R., E., 2004, *Electronics Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Kementerian Komunikasi dan Informasi Deputy Bidang Telematika, "Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government", Jakarta, Juni 2003.
- Moleong J Lexy, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nurdin, N., Rosemary Stockdale & Helana Scheepers, 2012, *The Influence of External Institutional Pressures on Local E-Government Adoption and Implementation: A Coercive Perspective within an Indonesian Local E-Government Context. Lecture Notes in Computer Science*.
- Passolong, Harbani, (2013), *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja BPMP Kabupaten Bulungan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan.
- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Standart Operational Procedure (SOP) Perizinan dan Non Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.
- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan
- Prabandari, A., 2015, *Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi, Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman*, Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robert, 1996, *Pelayanan Publik*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sinambela, J.M., 2011, *E-Government di Indonesia dan Dunia*, Artikel Teknologi Informasi STTA, Yogyakarta.

- Sutedi, A., 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika Offset Jakarta.
- Sutomo, 2013, OPA, NPM dan NPS Dalam Bingkai Teori dan Penerapannya, diunduh melalui <http://izudinyusuf.blogspot.co.id/2013/06/opa-npm-dan-nps-dalam-bingkai-teori-dan.html> pada tanggal 9 Maret 2017 jam 23.04 Wita.
- Suyanto, B., dan Sutinah, 2006, *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Ward, J., dan Peppard J., 2002., *Strategic Planning, for Information Systems*, John Wiley & Sons.
- Wedhasmara, Ari. 2008, Langkah-Langkah Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan Menggunakan Metode Ward & Peppard. <http://digilib.unsri.ac.id/download/Jurnal-SI%20Ari%20Wedhasmara.pdf>. Diunduh tanggal 9 Maret 2017.
- Wibawa, S., 2012, *Mengelola Negara*, Gava Media, Yogyakarta.
- Widodo, J., 2001, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citra, Malang.
- Yuliani, S. New Public Service :*Mewujudkan Birokrasi Yang Pro-Citizen*, Program Studi Administrasi Negara Fisip UNS, diunduh di [www.sriyuliani.stafffisip.uns.ac.id](http://www.sriyuliani.stafffisip.uns.ac.id) tanggal 9 Maret 2017, pukul 10.56 Wita.
- <http://library.stmikdb.ac.id/files/disk2/Volume-7-1-Sept-2014/Tominanto-MEMBANGUN-APLIKASI-SMS-GATEWAY.pdf>, diunduh pada tanggal 15 Desember 2017, pukul 02.00 Wita.
- A. Ibrahim and M. Afrina, "Pengembangan Model Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi untuk meningkatkan kinerja layanan perpustakaan dan mewujudkan perpustakaan ideal berbasis digital di Fasilkom Unsri," in *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasinya*, Palembang, 2011, diunduh pada tanggal 15 Desember 2017, pukul 02.20 Wita.
- <http://repostinger.blogspot.co.id/2013/05/makalah-perbedaan-aplikasi-berbasis-web.html>, diunduh pada tanggal 15 Desember 2017, pukul 03.00 Wita.

## Lampiran 1. Panduan Wawancara

## Panduan Wawancara

## A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan

Teori	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan
Sinambela, LP Pelayanan Prima	Transparan	- Terbuka	1. Apakah biaya dalam prosedur pengurusan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah ditentukan dengan jelas bagi setiap masyarakat atau pengusaha ?
		- Mudah di Akses	2. Apakah pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi masyarakat / Pengusaha yang membutuhkan ?
		- Memadai	3. a. Apakah jumlah petugas pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP di DPMPTSP yang ada sekarang sudah cukup memadai, menangani dan tepat waktu kah dalam melayani masyarakat / pengusaha? b. Apakah perangkat keras seperti komputer petugas pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP di DPMPTSP yang ada sekarang dalam melayani

		sudah cukup menangani masyarakat/pengusaha?
	- Di mengerti	4. Apakah masyarakat sudah memahami tentang tata cara pengurusan persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan?
<b>Akuntable</b>	- Dapat di pertanggungjawabkan sesuai peraturan.	1. Apakah pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP yang diberikan oleh petugas pelayanan perizinan cukup ramah dan merespon/menanggapi dengan baik dalam melayani masyarakat, serta apakah pembagian wilayah tugas mereka sesuai dengan tupoksi yang diberikan?
	- Aspiratif	1. Apakah proses pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP di DPMPTSP yang ada sudah memberikan peluang partisipasi aktif untuk melayani masyarakat atau pengusaha?
<b>Partisipatif</b>	- Kebutuhan	2. Dengan terselenggaranya pelayanan perizinan informasi persyaratan SITU, SIUP, TDP di DPMPTSP yang ada saat ini, Apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat / pengusaha?
	- Harapan Masyarakat	3. Sejauh mana harapan masyarakat terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi dari DPMPTSP Kabupaten Bulungan ?

	<b>Kesamaan Hak</b>	- Tidak Diskriminatif	1. Apakah petugas pelayanan perizinan dalam melayani tidak membedakan status masyarakat sebagai pelaku usaha, misalnya dari segi status usaha, modal usaha, atau pendidikan masyarakat / pengusaha tersebut?
	<b>Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban</b>	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	1. a. Apakah informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP yang diberikan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas? b. Apakah keberadaan petugas dan kepastian petugas dalam melayani sudah sangat sesuai? c. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat mudah dipahami oleh masyarakat?
	<b>Profesional</b>	- Validasi Administratif, Verifikasi Lapangan, Pengukuran dan Penilaian Kelayakan	1. a. Sejauh mana petugas sudah melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi yang diajukan oleh masyarakat? b. Apakah petugas melakukan verifikasi atas kelengkapan berkas permohonan izin usaha yang dilakukan masyarakat? c. Apakah petugas melakukan verifikasi lapangan sebelum menerbitkan Surat izin usaha yaitu SITU, SIUP, dan TDP?

## B. Pengembangan berbasis Teknologi Informasi

Teori	Dimensi	Indikator	Item pertanyaan
Sugiyono, Pengembangan dan Penelitian Berbasis Teknologi Informasi	Potensi dan Masalah	- Nilai Tambah	1. Apakah sistem pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan dimungkinkan menggunakan berbasis teknologi informasi ?
		- Masalah	2. a. Apa hambatan penggunaan teknologi informasi dalam sistem pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP di DPMPTSP Kabupaten Bulungan? b. Seberapa besar kemungkinan keberhasilan sistem pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan ?
	Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep Suatu Produk	1. Apa sistem pelayanan persyaratan perizinan berbasis Teknologi Informasi di kabupaten Bulungan sudah memiliki landasan legal ?
		- Kajian Ulang Produk	2. a. Apa sistem pelayanan persyaratan perizinan berbasis Teknologi Informasi di kabupaten Bulungan sudah memiliki landasan teoritikal?

			<p>b. Apa sistem pelayanan persyaratan perizinan berbasis Teknologi Informasi di kabupaten Bulungan sudah memiliki landasan faktual?</p>
	<p><b>Desain Produk</b></p>	<p>- Gambar atau Bagan</p>	<p>1. a. Bagaimana desain produk model pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi yang mau dikembangkan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan?</p> <p>b. Apakah desain produk model pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi yang akan dikembangkan di DPMPTSP sudah melalui tahapan perencanaan ?</p> <p>c. Seberapa besar pengaruh desain produk yang baik terhadap pelayanan perizinan berbasis Teknologi Informasi terhadap masyarakat ?</p>
	<p><b>Validasi Desain</b></p>	<p>- Penilaian Rancangan Produk</p>	<p>1. a. Bagaimana cara melakukan validasi desain produk model pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi yang dikembangkan di DPMPTSP Kabupaten</p>

			<p>Bulungan ?</p> <p>b. Apakah dengan rancangan produk Teknologi Informasi yang menarik akan membantu pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi yang dikembangkan ?</p> <p>c. Bagaimana perbedaan rancangan produk berbasis Teknologi Informasi yang akan di terapkan dengan produk yang telah diterapkan secara manual ?</p>
	<p><b>Perbaikan Desain</b></p>	<p>- Kelemahan</p>	<p>1. a. Apakah ada yang akan dikembangkan pada pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP ?</p> <p>b. Seberapa penting perbaikan desain dilakukan dalam pengembangan model pelayanan berbasis teknologi informasi ?</p> <p>c. Apakah perbaikan terhadap desain akan sangat membantu dalam pengembangan model pelayanan berbasis teknologi informasi yang akan diterapkan ?</p>
	<p><b>Uji Produk</b></p> <p><b>Coba</b></p>	<p>- Pengujian</p>	<p>1. a. Apakah pengembangan model pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis teknologi informasi saat ini</p>

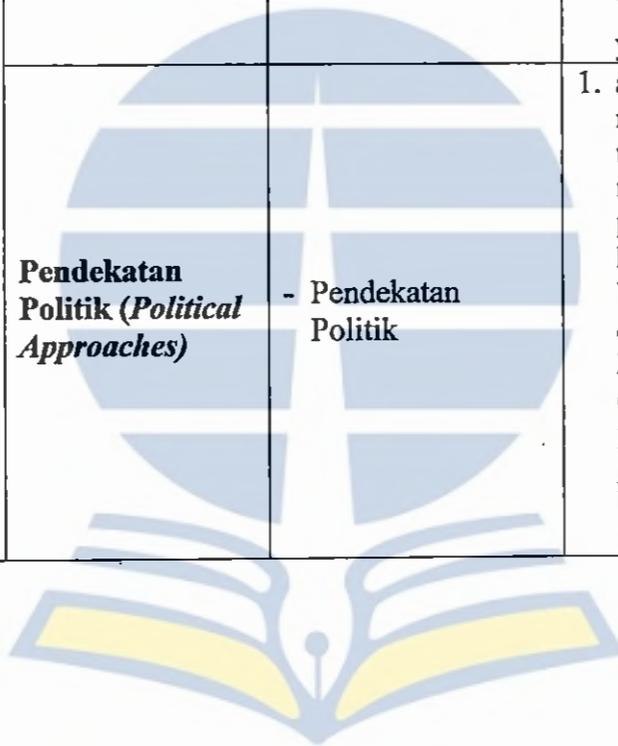
			<p>sudah melalui uji coba?</p> <p>b. Sejauh mana manfaat yang didapatkan dengan dilakukannya uji coba produk ?</p>
	<b>Revisi Produk</b>	- Perbedaan Produk	<p>1. a. Apakah revisi produk penting dilakukan terhadap adanya pengembangan model pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis teknologi informasi ini?</p> <p>b. Apakah dengan dilakukannya revisi produk akan berdampak terhadap Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Bulungan ?</p>
	<b>Ujicoba Pemakaian</b>	- Pengujian Pemakaian	<p>1. a. Apakah produk yang akan diterapkan sudah melalui uji coba system pelayanan model berbasis teknologi informasi ?</p> <p>b. Pengujian seperti apa yang dilakukan terhadap system pelayanan model berbasis teknologi informasi ?</p> <p>c. Manfaat apa yang didapat dengan dilakukannya uji coba produk teknologi ini terhadap pelayanan informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP ?</p>

	<b>Revisi Produk</b>	- Evaluasi Produk	1. a. Apakah model pelayanan teknologi informasi pada informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP efektif untuk melayani masyarakat ? b. Apakah model pelayanan teknologi informasi pada informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP efisien untuk melayani masyarakat ?
	<b>Pembuatan Produk Massal</b>	- Produksi Massal	1. a. Apakah model teknologi informasi pada informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP sudah dapat di gunakan dalam melayani masyarakat mengurus perizinan ? b. Seberapa penting manfaat yang didapat dengan adanya pembuatan produk berbasis teknologi informasi ini secara massal ?

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Teori	Dimensi	Indikator	Item pertanyaan
M. Suaib, Konsep Pendekatan Implementasi Kebijakan	Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai perubahan ( <i>Planning of change</i> )	1. Bagaimana dukungan dari internal organisasi terhadap perencanaan mengenai perubahan dari manual menjadi model berbasis teknologi informasi?
		- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for change</i> )	2. Apakah ada dukungan dari luar organisasi DPMPTSP Kabupaten Bulungan terhadap perubahan dari manual menjadi model berbasis teknologi informasi?
	Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain Program	1. Sejauh mana perencanaan dalam mendesain program yang dibutuhkan agar dalam pelaksanaan pengembangan model berbasis teknologi informasi dapat di gunakan dengan efisien?
		- Melaksanakan Program	2. Apakah perencanaan program sudah memperhitungkan tentang personalia, dana dan sumber-sumber, prosedur-prosedur, dan metode yang tepat dalam pelaksanaannya ?
		- Membangun Sistem Penjadwalan	3. Apakah sistem penjadwalan, monitoring dan sarana dapat menjamin bahwa program dapat segera dilaksanakan dengan tepat ?

	<p><b>Pendekatan Keprilakuan</b> (<i>Behavioral Approaches</i>)</p>	<p>- Reaksi Sikap</p>	<p>1. a. Apakah dengan adanya perencanaan perubahan dari manual menjadi berbasis Teknologi dapat diterima oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulungan ? b. Sejauh mana sikap pegawai terhadap adanya perubahan model berbasis Teknologi Informasi yang akan diterapkan ?</p>
	<p><b>Pendekatan Politik</b> (<i>Political Approaches</i>)</p>	<p>- Pendekatan Politik</p>	<p>1. a. Apakah penerapan manual menjadi berbasis teknologi informasi mendapat dukungan dari pejabat penentu kebijakan daerah ? b. Manfaat apa yang didapat dari penentu kebijakan daerah apabila diterapkannya pengembangan model pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi?</p>



## Lampiran 2. Hasil Wawancara

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Drs. Hamidan MS, M.Si

Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Bulungan

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Dalam prosedur pengurusan perizinan di DPMPSTP Kabupaten Bulungan dilakukan secara transparan dan tidak ada dikenakan biaya sama sekali.	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, karena adanya keterbukaan terhadap pelayanan informasi perizinan dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha. Yang ditekankan adalah Maksimalkan apa yang ada.
	- Mudah di akses	Pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat/pengusaha sudah melalui Standar Operasional Prosedur (SOP).	
	- Memadai	a. Belum sesuai atau dikatakan masih kurang, tetapi yang ada saat ini sebagian ikut membackup, harusnya ada penambahan SDM, tetapi untuk penambahan SDM harus melalui proses, buat analisa kebutuhan lagi ke BKD. b. Sebenarnya belum memadai, tapi masih dikategorikan cukup-cukup saja. Jadi intinya maksimalkan apa yang ada.	
	- Di mengerti	Ya, Masyarakat sudah tahu serta memahami tata cara pendaftaran yaitu dengan disampaikan secara langsung, masyarakat langsung berhubungan dengan petugas tanpa melalui perantara.	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	Saya sering mengontrol petugas yang melaksanakan tugasnya dalam melayani proses perizinan terhadap pelayanan informasi	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan sangat

		persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP, mereka sangat baik dalam melayani, aktif, patuh, dan santun dan mengerjakan prosesnya sesuai ketentuan yang berlaku dan penuh tanggung jawab dengan tugas yang dikerjakannya. Dan para pegawai bekerja sesuai dengan tupoksi mereka, untuk tenaga kontrak sebagai pelengkap saja, membantu para pegawai, diluar dari tugas tenaga kontrak itu sendiri.	baik, patuh, responnya aktif dan semuanya berjalan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang sudah ditetapkan dengan penuh tanggung jawab.
Partisipatif	- Aspiratif	Sebagian besar sudah memberikan partisipasi aktif untuk melayani masyarakat.	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun terus mengalami perkembangan dalam berpartisipasi aktif untuk melayani masyarakat, dan ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat Kabupaten Bulungan yang juga berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan perizinan, dilihat dari cukup banyaknya jumlah izin yang telah diterbitkan DPMPTSP sendiri. Dan harapan masyarakat juga dapat tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik.
	- Kebutuhan	Sudah sesuai, karena masyarakat selaku pengusaha ini harus mengimbangi dengan aturan DPMPTSP, karena DPMPTSP sendiri sudah memiliki ketentuan yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan bidang ushanya, supaya cepat.	
	- Harapan Masyarakat	Harapan mereka ingin tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik..	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Petugas kami bu, selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan masyarakat dari mana saja dan kami tidak memandang terhadap masyarakat biasa maupun masyarakat yang tergolong mampu dari segi ekonomi, bagi kami dari DPMPTSP Kabupaten Bulungan tetap berusaha sebaik mungkin untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kami dalam pengurusan perizinan.	Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan masyarakat. Tidak memandang masyarakat biasa maupun masyarakat yang tergolong mampu dari segi ekonomi, baik itu pendidikan nya ataupun status dan modal usaha yang dimiliki. DPMPTSP Kabupaten Bulungan selalu berusaha sebaik mungkin untuk melayani

			masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam pengurusan perizinan.
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	<p>a. Ya, Sudah sesuai.</p> <p>b. Sudah Sesuai, hanya tetap perlu penambahan SDM.</p> <p>c. Ya, demikian seperti yang saya sampaikan tadi</p>	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	<p>a. Ketika masyarakat datang membawa kelengkapan berkas permohonan izin usaha mereka, petugas kami langsung memeriksa apakah lengkap atau tidak.</p> <p>b. Ya, memeriksa kelengkapan sesuai dengan persyaratan atau tidak nya. Jika sesuai persyaratan, maka akan dilakukan verifikasi oleh Kepala seksi Perizinan dan non perizinan I, jika tidak sesuai, maka akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi persyaratannya.</p> <p>c. Untuk izin SITU harus dilakukan verifikasi atau pengecekan ke lapangan dan melibatkan tim teknis terkait, dan untuk SIUP, TDP tidak ada pengecekan di lapangan.</p>	Melayani masyarakat adalah tugas utama Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, begitupun instansi Pemerintah seperti Kantor DPMPSTSP Kabupaten Bulungan. Seperti apa yang telah menjadi tujuan didirikannya DPMPSTSP yaitu mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan dan penanaman modal, maka diperlukan sebuah cara yang tentunya berbeda dengan cara yang diterapkan sebelum didirikan DPMPSTSP. Kuncinya adalah Pelayanan yang memuaskan masyarakat karena dengan pelayanan yang memuaskan maka apa yang dikehendaki masyarakat telah diwujudkan, seperti kemudahan prosedur, kejelasan biaya perizinan, pelayanan yang ramah, proses yang lebih cepat dan murah.

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Memungkinkan, asalkan harus ada kelengkapan <i>Software</i> dan <i>Hardware</i> , karena selama ini masih menggunakan manual tadi.	Potensi dan masalah sangat memungkinkan, asalkan harus ada kelengkapan <i>Software</i> dan

	- Masalah	<p>a. Harus ada di sosialisasikan, di komunikasikan dengan dibuatnya pelatihan. Karena teknologi ini kan agak susah, tetapi ketika masyarakat sudah memahami justru lebih enak.</p> <p>b. Kalau saya menyebutkan dengan presentase nya itu berarti kuantitatif nya ya, jadi jawabannya dengan memaksimalkan.</p>	Hardware, karena selama ini segala proses pelayanan dilakukan secara manual. Ketika harus menggunakan berbasis teknologi maka harus diadakan pelatihan.
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Untuk saat ini belum, hanya kedepannya harus ada payung hukum atau landasan hukumnya seperti Perda kah atau Perbup nya.	Peraturan yang mengatur pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi harus ada, atau dalam artian bahwa belum ada landasan legal, landasan teoritikal dan landasan faktual dalam pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi serta kajian studi literatur dari model atau produk, keluasan penggunaan, kondisi-kondisi pendukung agar model atau produk dapat digunakan atau diimplementasikan secara optimal, serta keunggulan dan keterbatasannya
	- Kajian ulang produk	<p>a. Kalaupun ada, harus dipelajari bersama terkait teori atau isi dari Perda tersebut, dengan melibatkan OPD terkait, DPR, Bapeda dan Bagian Hukum.</p> <p>b. Saat ini belum, ketika berbasis teknologi ya harus memiliki landasan faktual.</p>	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	<p>a. Kalau jadi ada pengembangan model pelayanan berbasis teknologi, kita pasti menggunakan Ahli IT atau konsultan IT.</p> <p>b. Perencanaan itu harus ada</p> <p>c. Sangat berpengaruh, desain yang bagus, menarik, tidak rumit maka akan memudahkan masyarakat untuk menggunakan.</p>	Pengembangan model yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan atau dapat dikatakan bahwa desain produk harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya serta memudahkan pihak lain untuk memulainya
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	<p>a. Validasi desain bagian dari konsultan atau ahli IT nya.</p> <p>b. Ya, Pasti</p> <p>c. Produk yang manual seperti kertas, brosur, pamflet, plank, blanko, penyampaian secara lisan, dan produk berbasis teknologi informasi menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak.</p>	Bahwa validasi penting dilakukan untuk menilai layak tidaknya suatu produk yang akan digunakan sehingga diketahui kekurangan produk yang akan digunakan. Dan validasi desain produk model pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi yang dikembangkan dengan melakukan Konsultasi ke Pimpinan dan melalui uji coba program ke masyarakat
Perbaiki Desain	- Kelemahan	<p>a. Ahli IT atau Konsultan IT yang lebih tahu</p> <p>b. Sangat penting sekali</p> <p>c. Pastinya sangat membantu sekali</p>	Perbaiki desain sangat membantu untuk ilmpar ke publik/masyarakat, hal ini mengetahui kelemahan dan perbaikan desain wajib dilakukan dalam pengembangan model pelayanan berbasis teknologi informasi sebelum dsangat penting karena dapat mengetahui

			kelemahan dan kekurangan dari produk tersebut, dengan perbaikan yang terus menerus akan membuat program semakin sempurna.
Ujicoba Produk	- Pengujian	a. Bisa langsung koordinasi ke Kepala Bidang Perizinan b. Biasanya dengan ujicoba tau dimana kekurangan, dan apa yang harus ditambahkan	Uji coba produk sudah dilakukan dan sangat menarik mudah dan cepat
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	a. Ya Penting b. Ya, revisi berarti ada yang diperbaiki untuk diubah atau mungkin dibuat lebih baik lagi	Revisi Produk, menunjukkan bahwa sistem kerja baru ternyata yang lebih baik dari sistem lama
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	a. Bisa koordinasi langsung ke bagian pelayanan b. Langsung ke bidang pelayanan dan masyarakat c. Bidang pelayanan perizinan dan masyarakat jadi tahu dengan produk berbasis teknologi. Maka informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP didapat lebih cepat, tidak memakan biaya transportasi dan waktu	Ujicoba Pemakaian produk berhasil di perkenalkan ke masyarakat, sehingga jika ada yang kurang bisa menjadi masukan untuk penyempurnaan produk.
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	a. Otomatis efektif dan lebih jelas, karena bisa melayani masyarakat b. Efisien	Mengevaluasi bagaimana kinerja produk dalam hal ini adalah sistem kerja produk.
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	a. Jika produk ada dan bisa digunakan, pasti dapat digunakan untuk melayani masyarakat. b. Dengan adanya teknologi, komunikasi lebih cepat dan tepat.	Pembuatan produk secara massal

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	Bentuk dukungannya dengan mensosialisasikan, memberikan komunikasi dengan masyarakat.	Dukungan dari pemerintah ada namun terkendala anggaran.
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	Harusnya mendukung, tetapi tidak bisa memastikan kalau mereka mendukung.	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	Apabila produk atau sistem diterapkan di DPMPTSP, perencanaan dalam desain ahli IT lebih tahu.	Apabila produk atau sistem diterapkan di DPMPTSP, perencanaan dalam desain diserahkan ke ahli IT, untuk personalia
	- Melaksanakan program	Untuk personalia tergantung pada hasil analisa kebutuhan yang	

		sudah disampaikan ke BKD. Kita mengusulkan, tetapi harus ada persetujuan dan proses nya pasti panjang.	tergantung pada hasil analisa kebutuhan yang sudah disampaikan ke BKD. Tetap di usulkan, tetapi harus ada persetujuan dan proses nya pasti panjang, sistem penjadwalan, monitoring dan sarana pasti sudah dapat menjamin bahwa program dapat dilaksanakan dengan tepat.
	- Membangun sistem penjadwalan	Ya sudah pasti dengan adanya sistem penjadwalan, monitoring dan sarana maka akan menjamin bahwa program tersebut dapat dilaksanakan dengan tepat.	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	a. Menerima dan menyesuaikan dengan Sumber Daya manusia dan wajib mengikuti pelatihan-pelatihan. Pegawai/SDM harus siap dulu. b. Sikap menerima untuk memudahkan pekerjaan	Prilaku manusia beserta sikapnya, harus dipengaruhi
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	a. Harusnya mendukung, tetapi tergantung dari personal pemimpin / penentu kebijakan daerah itu sendiri. b. Masyarakat bisa Cerdas dengan adanya teknologi, dan kepuasan tersendiri karena masyarakat yang dipimpinnya mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat	pemerintah harus mendukung, akan tetapi tergantung dari personal pemimpin / penentu kebijakan daerah itu sendiri sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik, sesuai dengan visi, misi DPMPTSP Kabupaten Bulungan yang telah ditetapkan Pemerintah daerah.

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Drs. Kamaluddin

Jabatan : Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulungan

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Saya rasa sudah jelas, karena setiap Pemerintah itu kalau dia memungut nya yang nama nya pajak atau retribusi kan sudah ada dasar hukumnya atau aturan yang berlaku. Penelitian kamu ada tiga yaitu SITU, SIUP dan TDP. Untuk yang SIUP dulu pernah ada Perda nya terkait retribusi SIUP untuk SIUP Kategori Kecil Rp.100.000,-, kategori menengah Rp.150.000,-, dan untuk kategori besar Rp.250.000,-, nah mulai Tahun 2014 sudah dihapus dan tidak ada lagi retribusi/biaya untuk SIUP. Untuk TDP tidak pernah ada terkait biaya. Nah, untuk SITU berdasarkan Perda Nomor 12 tahun 2017 tentang tertib Retribusi Perizinan tertentu. Ada 5 yang disebutkan dalam Perda tersebut, salah satu nya Retribusi Izin Gangguan (HO) ini berkaitan dengan SITU (Surat Izin Tempat Usaha), dan pembayaran di Dinas Lingkungan Hidup bukan di DPMPTSP. Jadi, saat ini di DPMPTSP tidak ada pemungutan biaya	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, karena adanya keterbukaan terhadap pelayanan informasi perizinan dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras masih bisa memadai, tetapi tetap melakukan pekerjaan dengan teratur dari jam 7.30 sampai dengan 16.00
	- Mudah di akses	Ya, karena SOP itu menggambarkan izin apa yang kita laksanakan, dan itu sudah kami sampaikan pada saat kegiatan sosialisasi di Tahun 2015 kemarin, dan dilaksanakan di kantor kecamatan di masing-masing kecamatan yang ada di Kabupaten	

	<p>- Memadai</p> <p>- Di mengerti</p>	<p>Bulungan</p> <p>a. saya rasa kalau untuk waktu kami melaksanakan tugas ya menyesuaikan dengan Jam Kerja saja, mulai Jam 7.30 sampai dengan jam 4 sore, istirahat jam 12 sampai dengan jam 1 siang, dan petugas ini saling mengisi dan membantu ketika ada petugas yang kosong atau sedang pergi</p> <p>b. Sebenarnya untuk sementara ini cukup memadai, nantinya kelak pasti akan ada penambahn perangkat komputer</p> <p>Saya rasa mayoritas masyarakat itu sudah tahu, karena kan kita sudah melaksanakan sosialisasi, kecuali yang mereka itu belum pernah ikut sosialisasi atau belum pernah datang ngurus izin. Tapi kan minimal mereka sudah pernah datang membaca baleho yang ada dikantor, karena ketika kami sosialisasi juga kami menyebarkan brosur SOP. di isi SOP itu kan ada tercantum persyaratan, jadi mereka tinggal lihat saja. Dan brosur itu ada kami tinggal juga di kantor kecamatan, jadi masyarakat yang di kecamatan atau desa yang terdekat dengan kantor kecamatan nya misalnya tinggal datang ke kecamatan untuk minta informasi persyaratan. Jadi tidak perlu ke tanjung selor sebenarnya.</p>	
Akuntable	<p>- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan</p>	<p>Saya rasa petugas sudah cukup baik, dan cukup ramah, karena kami punya motto 'Tegur Kami Jika Tak Ada Senyum Untuk Anda '.ya.tinggal si masyarakat lagi bisa menangkap dengan cepat gak apa yang disampaikan oleh petugas. Dan saya sebagai Kabid sudah memberi pengarahan kepada petugas di depan ketika kita menghadapi orang kan bermacam-macam model nya, ada yang emosi nya tinggi, ada yang tidak mau tahu dengan persyaratan tapi pengen selesai cepat Izin nya, pada kenyataannya kan persyaratan yang ada memang sudah sesuai ketentuan dan tidak memberatkan masyarakat ya artinya kalau reaksi mereka seperti itu jangan kita lawan, tetap dengan sabar, ramah menjelaskannya. Jadi menurut saya petugas kami didepan pun melaksanakan nya dengan baik, ramah, dan tetap kami proses sesuai aturan/ketentuan yang berlaku. Serta kami berusaha membagi tugas dengan seadil-adiinya dalam artian ya sama rata. Yang kita utamakan adalah izin mana yang rutin di urus</p>	<p>Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan cukup baik, ramah dan diharapkan dapat bekerja sesuai Motto yang ada.</p>

		masyarakat. Disini ada 73 jenis Perizinan ya yang rutin diurus masyarakat atau pengusaha adalah Izin SITU, SIUP, TDP, karena tiga izin ini yang menjadi izin yang utama yang harus dimiliki Pengusaha ketika memiliki Usaha. Jadi pembagian tugas kami bagi habis, menghindari rasa cemburu, sehingga izin usaha jg dapat diproses sesuai waktu yang tepat	
Partisipatif	- Aspiratif	Saya rasa sebagian besar sudah, karena begitu masyarakat datang ke kami untuk menanyakan informasi persyaratan, kami melayani dengan baik, mereka merespon untuk segera melengkapi persyaratan sesuai dengan kebutuhan mereka. Walaupun tidak menutup kemungkinan ada saja masyarakat atau pengusaha yang menolak/memberontak dengan mengatakan berbelit-belit atau ribet	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun terus mengalami perkembangan dalam berpartisipasi aktif untuk melayani masyarakat, dan ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat Kabupaten Bulungan yang juga berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan perizinan, dilihat dari cukup banyaknya jumlah izin yang telah diterbitkan DPMPTSP sendiri. Dan harapan masyarakat juga dapat tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik.
	- Kebutuhan	Sebenarnya masyarakat selaku pengusaha ini harus menyesuaikan dengan kita atau DPMPTSP ini, karena DPMPTSP sudah menyiapkan apa yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan bidang usaha nya mereka. Jadi bukan kita yang menyesuaikan dengan masyarakat. Jadi, saya rasa sudah sesuai.	
	- Harapan Masyarakat	Dari penilaian saya sendiri, masyarakat ini justru masih mengharapkan yang manual saja dulu. Karena mereka kalau mengharapkan teknologi yang tinggi khawatir mereka tidak bisa mengikuti. Suatu saat kami pasti akan ke arah teknologi, mau ga mau masyarakat harus mengikuti, tetapi kendala di penggunaan teknologi jaringan harus baik juga, sehingga masyarakat bisa lebih mudah.	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Dapat ibu lihat bagaimana petugas melayani masyarakat yang mengurus perizinan disini, tidak ada perbedaan petugas dalam melayani masyarakat yang membutuhkan proses perizinan, siapapun orangnya tetap dilayani dengan baik, baik laki-laki maupun perempuan, status usaha perorangan, perusahaan komanditer atau perusahaan perseroan, demikian juga terkait dari segi modal usaha dan pendidikannya, masyarakat manapun juga tetap dilayani dengan sesuai dengan aturan yang berlaku	Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan masyarakat. Tidak memandang masyarakat biasa maupun masyarakat yang tergolong mampu dari segi ekonomi, baik itu pendidikan nya ataupun status dan modal usaha yang dimiliki. DPMPTSP Kabupaten Bulungan selalu berusaha sebaik mungkin untuk

			melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam pengurusan perizinan.
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	<p>a. Saya rasa sudah sesuai.</p> <p>b. Saya rasa sudah sesuai , karena rata-rata background pendidikan mereka Sarjana semua.</p> <p>c. Dari pengamatan saya mudah dipahami masyarakat</p>	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing, dimana para petugas juga sudah memiliki background sarjana, sehingga aman.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	<p>a. Masyarakat datang membawa berkas permohonan izin usaha, staf kami memeriksa apakah lengkap atau tidak.</p> <p>b. Ya, memeriksa kelengkapan sesuai dengan persyaratan atau tidak nya. Jika sesuai persyaratan, maka akan diverifikasi oleh Kepala seksi Perizinan dan non perizinan I, jika tidak sesuai, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi persyaratan lagi.</p> <p>c. Untuk SITU harus dilakukan pengecekan ke lapangan dan melibatkan tim teknis terkait, untuk SIUP, TDP tidak ada pengecekan di lapangan.</p>	Melayani masyarakat adalah tugas utama Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, begitupun instansi Pemerintah seperti Kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Seperti apa yang telah menjadi tujuan didirikannya DPMPTSP yaitu mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan dan penanaman modal, maka diperlukan sebuah cara yang tentunya berbeda dengan cara yang diterapkan sebelum didirikan DPMPTSP. Kuncinya adalah Pelayanan yang memuaskan masyarakat karena dengan pelayanan yang memuaskan maka apa yang dikehendaki masyarakat telah diwujudkan, seperti kemudahan prosedur, kejelasan biaya perizinan, pelayanan yang ramah, proses yang lebih cepat dan murah.

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Menurut saya sangat memungkinkan agar tujuannya lebih cepat, lebih mudah, lebih praktis dan akurat	Potensi dan masalah memungkinkan, perangkat keras seperti koneksi jaringan, kurangnya SDM dari ahli IT sendiri karena selama ini segala proses pelayanan dilakukan secara manual. Anggaran / biaya untuk itu semua yang belum menjadi prioritas
	- Masalah	a. Saya rasa hambatan nya ada di perangkat keras nya yang kurang, koneksi jaringan, SDM dari ahli IT yang belum ada sebagai operator, Anggaran/biaya untuk pelaksanaannya b. Menurut saya untuk saat ini, masih dibawah 50 %, karena diluar dari kecamatan tanjung selor sendiri misal di kecamatan peso, dan desa-desa belum memiliki fasilitas koneksi jaringan teknologi yang baik". Kalau di Tanjung Selor saja koneksi jaringan sudah cukup baik, walaupun terkadang ada kalanya trouble.	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Saat ini kan memang belum ada karena pelayanan disini semua masih cara manual. Nah, jika berbasis Teknologi Informasi dalam pelayanan tadi akan diterapkan, ya kami harus memiliki landasan legal atau payung hukum atau tepatnya dasar hukum. Dan sebenarnya ini tupoksi Kominfo yang berperan, jadi tidak intern DPMPTSP saja tapi pasti membawa Pemerintah Daerah dan Kominfo.	Peraturan yang mengatur pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi harus ada, atau dalam artian bahwa belum ada landasan legal, landasan teoritikal dan landasan faktual dalam pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi serta kajian studi literatur dari model atau produk, keluasan penggunaan, kondisi-kondisi pendukung agar model atau produk dapat digunakan atau diimplementasikan secara optimal, serta keunggulan dan keterbatasannya
	- Kajian ulang produk	a. Ya saat ini berarti belum ada, kedepan nya jikalau diterapkan berbasis Teknologi Informasi pasti ada dan wajib b. Belum ada, seperti saya bilang tadi kedepan nya pasti akan ada dan wajib jikalau diterapkan berbasis Teknologi Informasi	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	a. jikalau ada pengembangan model pelayanan berbasis teknologi informasi, saya rasa ahli IT lebih tau atau diserahkan kepada konsultan IT, kami hanya memberikan informasi terkait data saja. b. Pasti segala sesuatu harus ada tahapan perencanaannya. Pertama pengadaan anggaran dulu, anggaran disetujui atau di sah kan baru bisa kerjasama dengan Konsutan IT, mereka	Pengembangan model yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan atau dapat dikatakan bahwa desain produk harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya serta memudahkan pihak lain untuk memulainya

		<p>buat atau kerjakan produk nya, selesai ujicoba pada kami, kami belajar, dan diterapkan atau digunakan. Kedepannya jikalau kami punya SDM di bidang IT bisa menghandle semuanya.</p> <p>c. Sangat berpengaruh sekali pastinya, dengan desain yang bagus, menarik, tidak rumit maka akan memudahkan masyarakat untuk mengakses nya. Bahkan tidak bosan untuk mengakses nya</p>	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	<p>a. Menurut saya validasi desain sudah bagian dari konsultan atau ahli IT yang kelak menanganinya.</p> <p>b. Ya, Pastinya</p> <p>c. Produk yang manual ya berupa kertas seperti brosur, pamflet, plank, blanko, penyampaian secara lisan, sedangkan produk berbasis teknologi informasi menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak pastinya</p>	<p>Bahwa validasi penting dilakukan untuk menilai layak tidaknya suatu produk yang akan digunakan sehingga diketahui kekurangan produk yang akan digunakan. Dan validasi desain produk model pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi yang dikembangkan dengan melakukan Konsultasi ke Pimpinan dan melalui uji coba program ke masyarakat</p>
Perbaikan Desain	- Kelemahan	<p>a. Menurut saya nantinya ahli IT yang lebih tahu</p> <p>b. Pastinya sangat penting, jika ada yang kurang, ahli IT harus segera memperbaiki missal dari segi perangkat lunak nya</p> <p>c. Menurut saya sangat membantu sekali</p>	<p>Perbaikan desain sangat membantu untuk ilempar ke publik/masyarakat, hal ini mengetahui kelemahan dan perbaikan desain wajib dilakukan dalam pengembangan model pelayanan berbasis teknologi informasi sebelum dsangat penting karena dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan dari produk tersebut, dengan perbaikan yang terus menerus akan membuat program semakin sempurna.</p>
Ujicoba Produk	- Pengujian	<p>a. dalam beberapa waktu ini sudah kami ujicobakan di intern DPMPSTP dan produk ini menarik sekali tujuannya bisa untuk menghemat waktu dan biaya masyarakat untuk bolak balik datang ke kantor DPMPSTP ini". Akan tetapi kami belum bisa sosialisasikan secara serius karena ini masih</p>	<p>Uji coba produk sudah dilakuakan dan sangat menarik mudah dan cepat</p>

		terkait penelitian ibu dewi. b. Manfaatnya ya jadi lebih tahu dan paham	
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	a. Saya rasa ya penting, kalau penelitian ibu dewi ini selesai, mau dihibahkan ke kami ya kami siap menerima, sehingga kedepannya bisa dilakukan revisi lebih komplit. b. Ya sudah pasti, sedikit kami ada perubahan dalam proses pelayanan perizinan	Revisi Produk, menunjukkan bahwa sistem kerja baru ternyata yang lebih baik dari sistem lama
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	a. Sudah di ujicoba di intern DPMPTSP dan kami ujicoba ke beberapa masyarakat yang datang berurusan ke kantor b. Masyarakat yang datang dalam pengurusan izin SITU, SIUP, TDP , petugas memberikan pengarahannya untuk dilakukan ujicoba c. Bahwa dengan adanya produk berbasis teknologi, maka informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP didapat lebih cepat dan tidak menghabiskan biaya dan waktu mereka	Ujicoba Pemakaian produk di perkenalkan ke masyarakat, sehingga jikalau ada yang kurang bisa menjadi masukan untuk penyempurnaan produk.
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	a. Pastinya akan lebih efektif dan lebih praktis b. Pada dasarnya efisien, Cuma seperti yang saya katakana di awal tetap tidak semua masyarakat bisa menggunakan karena terbatas nya koneksi jaringan terutama yang ada di kecamatan terpencil.	Mengevaluasi bagaimana kinerja produk agar lebih efektif dan efisien itu dapat terwujud.
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	a. Jika produk sudah ada dan siap digunakan, pastinya dapat digunakan untuk melayani masyarakat. b. Sangat penting sekali, Karena bermanfaat sekali tidak hanya untuk intern DPMPTSP saja tetapi masyarakat pemohon izin juga	Pembuatan produk secara massal

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	Sebenarnya dukungan itu pasti ada, kami juga berkeinginan menggunakan pelayanan disini berbasis teknologi, akan tetapi adanya kendala di anggaran / biaya yang belum ada, sumber daya manusia nya juga belum mendukung	

	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	Sebenarnya semua OPD yang perizinannya di limpahkan ke DPMPTSP mendukung sekali untuk kemudahan karena OPD tersebut masih terkait hubungannya dengan tim teknis, seperti contoh SIUP dan TDP tim teknis terkait adalah Disperindakop, untuk SITU tim teknis terkait yaitu Kecamatan dan Dinas Lingkungan Hidup	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	Apabila produk atau sistem diterapkan di DPMPTSP, pastinya soal perencanaan dalam desain ini ahli IT sudah lebih tahu	
	- Melaksanakan program	Pasti, Sesuai Kebutuhan	
	- Membangun sistem penjadwalan	Sudah pastinya	
Pendekatan Kepribilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	a. Saya rasa pasti diterima, tidak repot lagi untuk banyak menjelaskan, menulis. b. Saya rasa dengan senang hati kami menerima untuk memudahkan pekerjaan kami sendiri juga	
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	a. Pastinya mendukung sekali karena bergantung dari DAU (dana alokasi umum) dari pemerintah pusat b. Proses pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik, sesuai dengan visi, misi DPMPTSP Kabupaten Bulungan yang telah ditetapkan Pemerintah daerah. Dan nantinya bisa memajukan nama Kabupaten Bulungan dalam bidang pelayanan	



**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Risam Lawai, SE

Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Tidak ada biaya	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, karena adanya keterbukaan terhadap pelayanan informasi perizinan dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha. Yang ditekankan adalah Maksimalkan apa yang ada.
	- Mudah di akses	Pasti sudah sesuai SOP	
	- Memadai	a. Untuk SITU, SIUP dan TDP petugas nya sudah ada. b. Sebenarnya kurang tapi sejauh ini yang ada masih bisa tertangani	
	- Di mengerti	Masyarakat itu ada yang tahu dan paham ada yang tidak, Cuma kadang mereka itu mau cepat selesai izin nya, jadi mereka sering suruh orang lain, ya kalau yang disuruh itu cepat tanggap juga.	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	Petugas kami sudah ramah dan baik dalam melayani, dan tugas seluruh pegawai tetap dan honor sudah sesuai dengan tupoksi. Hanya karena petugas di pelayanan ini masih kurang, kami memanfaatkan tenaga honor juga. Tetapi untuk persyaratan SITU, SIUP, TDP sudah ada petugas yang menanganinya.	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan sangat baik, patuh, responnya aktif dan semuanya berjalan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang sudah ditetapkan dengan penuh tanggung jawab.

Partisipatif	- Aspiratif	Ya pastinya seperti itu	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun terus mengalami perkembangan dalam berpartisipasi aktif untuk melayani masyarakat, dan ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat Kabupaten Bulungan yang juga berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan perizinan, dilihat dari cukup banyaknya jumlah izin yang telah diterbitkan DPMPTSP sendiri. Dan harapan masyarakat juga dapat tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik.
	- Kebutuhan	Segala bentuk pelayanan dan persyaratan yang sudah ditetapkan masyarakat sejauh ini menerima dengan baik, walaupun kadang ada saja yang mau marah-marah ke petugas kami	
	- Harapan Masyarakat	Menurut saya dengan adanya teknologi pasti harapan masyarakat segala sesuatu nya bisa lebih cepat dan jelas	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Petugas melayani masyarakat atau pengusaha yang mengurus perizinan disini, kami tidak pernah mau membedakan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan proses perizinan, sama rata.	Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan masyarakat. Tidak memandang masyarakat biasa maupun masyarakat yang tergolong mampu dari segi ekonomi, baik itu pendidikan nya ataupun status dan modal usaha yang dimiliki. DPMPTSP Kabupaten Bulungan selalu berusaha sebaik mungkin untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam pengurusan perizinan.
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus	a. Sudah sesuai karena sudah ada ditetapkan dalam SOP tadi. b. Sangat sesuai c. Ya mereka menyampaikan ke masyarakat dengan jelas	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara

	memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak		Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan</li> </ul>	<p>Hal inilah yang sering dilupakan oleh petugas, petugas masih sering enggan untuk menanyakan "Apa ada yang anda keluhkan dengan pelayanan yang kami berikan?" sedangkan para pengguna jasa juga merasa segan untuk menyampaikan keluhan karena merasa takut keluhannya tidak ditanggapi. Ini disebabkan karena masih kurangnya keterbukaan antara petugas dengan pengguna jasa.</p>	<p>Melayani masyarakat adalah tugas utama Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, begitupun instansi Pemerintah seperti Kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan. Seperti apa yang telah menjadi tujuan didirikannya DPMPTSP yaitu mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan dan penanaman modal, maka diperlukan sebuah cara yang tentunya berbeda dengan cara yang diterapkan sebelum didirikan DPMPTSP. Kuncinya adalah Pelayanan yang memuaskan masyarakat karena dengan pelayanan yang memuaskan maka apa yang dikehendaki masyarakat telah diwujudkan, seperti kemudahan prosedur, kejelasan biaya perizinan, pelayanan yang ramah, proses yang lebih cepat dan murah.</p>

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Memungkinkan jika memang ada	Potensi dan masalah sangat memungkinkan, asalkan harus ada kelengkapan <i>Software</i> dan <i>Hardware</i> , karena selama ini segala proses pelayanan dilakukan secara manual. Ketika harus menggunakan berbasis teknologi
	- Masalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mungkin koneksi jaringan di tanjung selor ini kadang tidak bagus</li> <li>b. sekitar 70 % lah</li> </ul>	

			maka harus diadakan pelatihan.
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	saat ini belum ada, kalau sudah digunakan teknologi harus sudah ada landasan hukum nya	Peraturan yang mengatur pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi harus ada, atau dalam artian bahwa belum ada landasan legal, landasan teoritikal dan landasan faktual dalam pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi serta kajian studi literatur dari model atau produk, keluasan penggunaan, kondisi-kondisi pendukung agar model atau produk dapat digunakan atau diimplementasikan secara optimal, serta keunggulan dan keterbatasannya
	- Kajian ulang produk	a. saat ini tidak ada, kalau sudah punya landasan hukum, ladasan teoritikal juga ada. b. belum ada	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	a. untuk desain berhubungan dengan orang IT lah b. harus ada perencanaan c. pasti berpengaruh.”	Pengembangan model yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan atau dapat dikatakan bahwa desain produk harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya serta memudahkan pihak lain untuk memulainya
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	a. Kurang paham, urusan orang IT biasanya b. Iya	Bahwa validasi penting dilakukan untuk menilai layak tidaknya suatu produk yang akan digunakan sehingga diketahui kekurangan produk yang akan digunakan. Dan validasi desain produk model pelayanan Informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP dan TDP berbasis Teknologi Informasi yang dikembangkan dengan melakukan Konsultasi ke Pimpinan dan melalui uji coba program ke masyarakat
Perbaiki Desain	- Kelemahan	a. Tahu kurang atau tidaknya orang IT nya b. Perbaiki itu pasti penting karena tujuan nya untuk mudah dan menarik c. Pasti sangat membantu sekali	Perbaiki desain sangat membantu untuk ilempar ke publik/masyarakat, hal ini mengetahui kelemahan dan perbaikan desain wajib dilakukan dalam pengembangan model pelayanan berbasis

			teknologi informasi sebelum dsangat penting karena dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan dari produk tersebut, dengan perbaikan yang terus menerus akan membuat program semakin sempurna.
Ujicoba Produk	- Pengujian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ada di ujicobakan di intern DPMPTSP dan produk ini menarik sekali tujuan nya untuk bisa menghemat waktu dan biaya masyarakat yang selalu bolak balik datang ke kantor DPMPTSP ini</li> <li>b. Manfaatnya ya jadi lebih tahu dan paham</li> </ul>	Uji coba produk sudah dilakukan dan sangat menarik mudah dan cepat
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Yang namanya revisi itu penting untuk penyempurnaan</li> <li>b. Ya pasti, ada perubahan dalam proses pelayanan perizinan</li> </ul>	Revisi Produk, menunjukkan bahwa sistem kerja baru ternyata yang lebih baik dari sistem lama
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah di ujicoba di DPMPTSP dan ujicoba ke beberapa masyarakat yang datang ke kantor</li> <li>b. Masyarakat yang datang dalam pengurusan izin SITU, SIUP, TDP , ibu dewi dan petugas <i>front office</i> memberikan pengarahan untuk dilakukan ujicoba</li> <li>c. Manfaat nya masyarakat jadi tahu bahwa dengan ada teknologi, maka informasi persyaratan perizinan SITU, SIUP, TDP didapat lebih cepat dan praktis, serta tidak menghabiskan biaya dan waktu mereka</li> </ul>	Ujicoba Pemakaian produk berhasil di perkenalkan ke masyarakat, sehingga jikalau ada yang kurang bisa menjadi masukan untuk penyempurnaan produk.
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lebih efektif</li> <li>b. Efisien, tetapi tidak semua masyarakat bisa menggunakan juga karena koneksi jaringan ini yang suka tidak bagus, apalagi yang ada di desa-desa</li> </ul>	Mengevaluasi bagaimana kinerja produk dalam hal ini adalah sistem kerja produk.
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kalau sudah ada dan siap digunakan, pasti dapat digunakan untuk melayani masyarakat</li> <li>b. Penting, manfaat nya tidak hanya untuk intern DPMPTSP saja tetapi juga masyarakat sebagai pengusaha atau pelaku usaha</li> </ul>	Pembuatan produk secara massal

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	Pasti didukung, namanya untuk kemajuan, tetapi anggaran ini yang mendukung atau tidak, dan pegawai di DPMPTSP juga harus ada latihan	
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	Di luar DPMPTSP pasti mendukung	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	Orang IT nya pasti tahu	
	- Melaksanakan program	Pasti sesuai keperluan perencanaan	
	- Membangun sistem penjadwalan	Iya, untuk membangun sistem penjadwalan sudah memperhitungkan hasil akhir dari program yang akan dilaksanakan	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	a. Pasti diterima, yang penting kami ini ada belajar dulu b. senang lah kan pekerjaan juga lebih praktis	
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	a. Bapak Bupati itu harus mendukung b. Terwujud lah semua janji-janji beliau yang salah satu nya memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat	

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Adi Irwansyah MS, SH, M.Si

Jabatan : Eks Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Sewaktu saya menjabat disana, pernah ditarik administrasi untuk SIUP, mulai dr SIUP kecil Rp. 100.000,- , Menengah Rp. 150.000,- . dan Besar Rp. 250.000,- dan hasilnya diserahkan ke Disperindakop. Di Tahun 2014 terkait biaya SIUP dihapus, sehingga untuk SIUP dan TDP tidak ada Biaya. Untuk SITU hingga saat ini ada penarikan biaya terkait Izin Gangguan nya (HO) saja itupun ke Dinas Lingkungan Hidup. Tidak di DPMPTSP	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan cukup baik, karena adanya keterbukaan terhadap pelayanan informasi perizinan dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Karena dituangkan lewat brosur, baleho, pamflet yang disediakan dikantor, dan yang paling penting adalah kita selalu memberikan sosialisasi ke seluruh kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha.
	- Mudah di akses	semua sudah sesuai SOP, karena kita menuangkan lewat brosur, baleho, pamflet yang disediakan dikantor, dan yang paling penting adalah kita selalu memberikan sosialisasi ke seluruh kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan	
	- Memadai	a. sebenarnya kurang, dengan keterbatasan SDM, yang ada kita maksimalkan lah dengan benar. b. kebutuhan perangkat keras seperti komputer, laptop, printer, koneksi jaringan yang ada sebenarnya kurang untuk segi pelayanan. Tetapi yang ada saat ini digunakan untuk melayani, ya bagaimana caranya lah dengan perangkat yang sedikit pelayanan tetap berjalan dengan baik. Lambat laun ketersediaan perangkat itu pasti akan di tambah	

	- Di mengerti	saya pikir kalau mereka mengajukan permohonan ke BPMPT, berarti sudah memahami tentang tata cara tersebut, karena petugas <i>Front Office</i> pasti menjelaskan detail kepada masyarakat yang datang. Apalagi setiap tahun itu proses Perizinan itu selalu meningkat	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	Ada kotak pengaduan disediakan di bagian pelayanan, tetapi diketahui bahwa masyarakat tidak ada yang mengeluhkan masalah pelayanan, walaupun tidak menutup kemungkinan pasti ada saja yang kurang puas. Jadi kesimpulannya secara lisan petugas itu sudah cukup ramah dan merespon dengan cepat dalam melayani. Dan mereka bekerja sudah sesuai Tupoksi dan sudah ada pembagian tugas masing-masing sesuai bidang dan bagian nya	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan sangat baik, patuh, responnya aktif dan semuanya berjalan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang sudah ditetapkan dengan penuh tanggung jawab.
Partisipatif	- Aspiratif	Iya pasti nya demikian	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun terus mengalami perkembangan dalam berpartisipasi aktif untuk melayani masyarakat, dan ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat Kabupaten Bulungan yang juga berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan perizinan, karena SITU,SIUP, TDP izin yang awal mula harus dimiliki oleh masyarakat yang akan memulai berusaha. Pasti ada yang berharap digunakan teknologi, dan ada juga yang tidak, lebih nyaman dengan yg manual.
	- Kebutuhan	Ya sesuai, karena SITU,SIUP, TDP izin yang awal mula harus dimiliki oleh masyarakat yang akan memulai berusaha.	
	- Harapan Masyarakat	Pasti ada yang berharap digunakan teknologi, dan ada juga yang tidak, lebih nyaman dengan yg manual.	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Tidak pernah	Memberikan pelayanan yang sebaik

			mungkin tanpa membedakan masyarakat. Tidak memandang masyarakat biasa maupun masyarakat yang tergolong mampu dari segi ekonomi, baik itu pendidikan nya ataupun status dan modal usaha yang dimiliki.
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	a. sudah sesuai, sesuai dengan tugas di bidang mereka masing-masing b. harus sesuai c. dari berjalannya pelayanan disana, dalam penyampaian informasi ke masyarakat, masyarakat merespon dengan baik artinya pasti mereka paham lah	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	Petugas pasti melakukan verifikasi ketika mereka menerima berkas dari pemohon, dan menghubungi tim teknis terkait untuk melakukan pengecekan di lapangan, misal terkait dengan SITU. Untuk SIUP dan TDP tidak ada pengecekan lapangan.	Pasti dilakukan verifikasi ketika mereka menerima berkas dari pemohon, dan menghubungi tim teknis terkait untuk melakukan pengecekan di lapangan, misal terkait dengan SITU. Untuk SIUP dan TDP tidak ada pengecekan lapangan..

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Pada dasarnya wajib, karena tantangan kedepan itu yang berubah itu berarti harus terdepan. Berubah disini yang dari manual tadi menuju ke teknologi. Karena dengan berbasis teknologi orang semakin mudah dalam melakukan apa saja, lebih praktis, apalagi dengan aplikasi android tadi, sms gateway misalnya, dan rata-rata zamah sekarang orang-orang menggunakan hp android	Tantangan kedepan itu yang berubah itu berarti harus terdepan. Berubah disini yang dari manual tadi menuju ke teknologi. Karena dengan berbasis teknologi orang semakin mudah dalam melakukan apa saja, lebih praktis, apalagi dengan aplikasi android
	- Masalah	a. kalau soal hambatan ya adanya di keterbatasan anggaran dalam rangka pembuatan aplikasi dan perangkat pendukung lainnya, apalagi kondisi sekarang dana transfer dari pusat ke	

		daerah itu semakin berkurang, sehingga apa yang menjadi prioritas yang diutamakan pengerjaannya, walaupun sebenarnya ini prioritas juga, tapi masih ada yang lebih prioritas lagi seperti perbaikan kebutuhan listrik, air, jalan b. keberhasilan pasti semakin tinggi, Karena semakin simple kan, mempercepat proses perizinan, dapat mempercepat dunia usaha, dan hasil yang didapat juga lebih efektif dan efisien, tidak berbelit-belit	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Setiap kegiatan, setiap kebijakan wajib ada payung hukum atau landasan hukum nya. Sehingga kita tidak bisa menyimpang dari aturan yang ada. Sehingga kedepan jika pelayanan ini sudah harus menggunakan teknologi, ya harus memiliki landasan legal nya atau regulasi nya	setiap kebijakan wajib ada payung hukum atau landasan hukum nya. Sehingga kita tidak bisa menyimpang dari aturan yang ada. Sehingga kedepan jika pelayanan ini sudah harus menggunakan teknologi, ya harus memiliki landasan legal nya atau regulasi nya
	- Kajian ulang produk	a. saat ini belum ada b. belum ada	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	-	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	- produk yang manual seperti brosur, pamflet, plank, blanko, penyampaian secara lisan, sedangkan produk berbasis teknologi informasi menggunakan software, komputer, kabel jaringan, HP	manual seperti brosur, pamflet, plank, blanko, penyampaian secara lisan, sedangkan produk berbasis teknologi informasi menggunakan software, komputer, kabel jaringan, HP
Perbaikan Desain	- Kelemahan	-	-
Ujicoba Produk	- Pengujian	Saya kurang tahu, karena saya sudah tidak disana, silahkan koordinasi dengan kepala bidang dan kepala dinas yang baru	Uji coba produk sudah dilakukan dan sangat menarik mudah dan cepat
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	-	-
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	-	-
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	-	-
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	-	-

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	Harus didukung dengan tujuan mempermudah penyelesaian pekerjaan pimpinan hingga ke staf	
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	Suka tidak suka, mau tidak mau mereka harus mendukung, karena perizinan ini ujung tombak oleh pemerintah pusat dalam peningkatan perekonomian juga	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	-	
	- Melaksanakan program	harus dan wajib	
	- Membangun sistem penjadwalan	harus	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	<p>a. suatu kebijakan pasti ada pro kontra, tetapi untuk tujuan bersama, ya harus mendukung</p> <p>b. pasti ada yang bersikap menerima, pasti ada yang tidak bisa menerima, kenapa saya bilang begitu karena tidak semua orang bisa menggunakan teknologi dengan cepat. Kalau yang orang nya high technology ya pasti senang-senang saja</p>	
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	<p>a. kalau untuk mempermudah proses pelayanan perizinan di Kabupaten Bulungan pasti mendapat dukungan penuh</p> <p>b. artinya merasa puas, karena masyarakat nya dapat terlayani dengan baik, visi dan misi daerah terwujud</p>	

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Bardan, ST  
 Jabatan : Petugas *Front Office* / staf pelayanan Perizinan SITU

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	SIUP dan TDP tidak ada biaya, begitu juga SITU. Hanya terkait SITU, sebelum mengajukan permohonan, harus mendapatkan Izin Gangguan (HO) dari dinas Lingkungan Hidup, dan ini ada biaya	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, karena adanya keterbukaan terhadap pelayanan informasi perizinan dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha. Yang ditekankan adalah Maksimalkan apa yang ada.
	- Mudah di akses	sudah sesuai dengan SOP	
	- Memadai	a. pada dasarnya kurang untuk pelayanan 73 jenis perizinan, tapi untuk SITU, SIUP, dan TDP jenis izin yang menjadi awal permulaan para pelaku usaha membuat izin usaha nya maka menurut saya petugas yang ada cukup dan masih bisa teratasi b. sebenarnya kurang tapi sejauh ini yang ada masih bisa tertangani	
	- Di mengerti	sejauh ini apa yang saya sampaikan tentang tata cara terkait informasi persyaratan SITU, SIUP, TDP masyarakat pasti langsung mengerti dan menerima	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	saya berusaha melayani dengan baik, tetap ramah, cepat tanggap atas apa yang masyarakat butuhkan. Dan saya bekerja sesuai dengan Tupoksi saya, karena akan berkaitan dengan SKP saya. Walaupun rekan lain lagi berhalangan, ya tetap harus saling mengisi	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan sangat baik, patuh, responnya aktif dan semuanya berjalan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang sudah

			ditetapkan dengan penuh tanggung jawab.
Partisipatif	- Aspiratif	iya, karena begitu mereka mendapat informasi terkait informasi persyaratan perizinan, ada yang dengan segera melengkapi ada yang tidak. Semua untuk kebutuhan mendapatkan izin usaha mereka masing masing. Hal ini secara langsung wujud partisipatif aktif masyarakat sebagai pelaku usaha / pengusaha	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun terus mengalami perkembangan dalam berpartisipasi aktif untuk melayani masyarakat, dan ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat Kabupaten Bulungan yang juga berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan perizinan, dilihat dari cukup banyaknya jumlah izin yang telah diterbitkan DPMPPTSP sendiri. Dan harapan masyarakat juga dapat tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik.
	- Kebutuhan	ya untuk SITU, SIUP dan TDP sesuai dengan apa kebutuhan masyarakat ketika mereka mau memulai usaha mereka harus punya izin usaha yang tiga in	
	- Harapan Masyarakat	misal dengan adanya penggunaan teknologi informasi di DPMPPTSP, masyarakat berharap pelayanan itu menjadi lebih mudah, praktis, dan terhindar dari adanya cyber pungli	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Tidak sama sekali.	Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan masyarakat. Tidak memandang masyarakat biasa maupun masyarakat yang tergolong mampu dari segi ekonomi, baik itu pendidikan nya ataupun status dan modal usaha yang dimiliki. DPMPPTSP Kabupaten Bulungan selalu berusaha sebaik mungkin untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam pengurusan perizinan.
Keseimbangan antara Hak	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus	a. sudah sesuai karena tertuang di Standar Operasional Prosedur atau SOP	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah

dan Kewajiban	memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	b. saya berharap dinilai sesuai dan saya juga melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya c. saya berharapnya apa yang saya sampaikan sebagai petugas <i>Front Office</i> mudah dipahami oleh masyarakat atau pelaku usaha	terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	a. Semua berkas masuk pasti dilakukan pemeriksaan berkas dan verifikasi b. Ya pasti c. Untuk SITU ada pengecekan ke lapangan dan melibatkan tim teknis terkait, SIUP dan TDP tidak ada.	berkas masuk pasti dilakukan pemeriksaan berkas dan masalah verifikasi untuk SITU ada pengecekan ke lapangan dan melibatkan tim teknis terkait, SIUP dan TDP tidak ada

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	pelayanan disini harapannya kelak bisa menggunakan berbasis Teknologi	pelayanan disini harapannya kelak bisa menggunakan berbasis Teknologi, walaupun saat ini sumber daya manusia masih kurang, fasilitas koneksi jaringan dan listrik harus mendukung juga.
	- Masalah	a. sumber daya manusia nya masih kurang, fasilitas koneksi jaringan dan listrik harus mendukung juga b. jika sudah diterapkan, untuk keberhasilannya berharap berhasil 100 %, semoga yang menjadi hambatan tadi bisa teratasi dan bisa di realisasikan	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	untuk saat ini tentang pelayanan yang bila diterapkan berbasis teknologi, belum memiliki landasan hukum / legal nya	Tentang pelayanan yang bila diterapkan berbasis teknologi, belum memiliki landasan hukum / legal nya
	- Kajian ulang produk	a. terkait landasan teoritikal, pasti belum ada juga b. belum memiliki	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	a. untuk desain diharapkan bisa tampilan yang menarik, tidak ribet atau dalam artian User Friendly b. segala sesuatu yang dimulai harus ada perencanaan c. pengaruhnya kelak untuk kepentingan bersama	Desain diharapkan bisa tampilan yang menarik, tidak ribet atau dalam artian User Friendly
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	a. Dengan melakukan ujicoba program ke masyarakat dan	

		<p>seluruh pegawai di DPMPTSP</p> <p>b. desain nya yang menarik, mudah bagi pengguna akan berpengaruh pada ketertarikan masyarakat dan intern DPMPTSP untuk menggunakannya</p> <p>c. manual pasti hasil nya lebih lama, memungkinkan sering terjadinya kesalahan, sedangkan kalau dengan teknologi lebih cepat, praktis, dan sedikit terjadinya <i>Human Error</i> tadi</p>	
Perbaikan Desain	- Kelemahan	<p>a. dari yang saya lihat dan coba aplikasi nya tadi, hanya sebatas memberikan informasi persyaratan izin SITU, SIUP dan TDP, dan kalau bisa kedepan jika memang diterapkan disini, bisa menampilkan 73 jenis perizinan dan non perizinan itu</p> <p>b. perbaikan itu penting sampai nantinya di terapkan di masyarakat dan DPMPTSP sendiri</p> <p>c. pasti sangat membantu, dengan perbaikan itu mendapatkan masukan dari berbagai user sehingga dapat mencapai kesempurnaan</p>	
Ujicoba Produk	- Pengujian	<p>a. ada di ujicobakan sama kami di meja pelayanan dan kepada beberapa pemohon yang datang meminta informasi persyaratan dan formulir</p> <p>b. jadi lebih tau apa saja yang kurang, sekaligus bisa memperkenalkan kepada masyarakat</p>	
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	<p>a. revisi itu penting untuk suatu penyempurnaan</p> <p>b. iya , pasti berpengaruh</p>	
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	<p>a. sudah di ujicoba di DPMPTSP sendiri dan ke beberapa masyarakat yang datang ke kantor</p> <p>b. masyarakat yang datang dalam pengurusan izin SITU, SIUP, TDP, sekaligus diperkenalkan adanya produk sederhana berbasis teknologi dan di coba oleh masyarakat</p> <p>c. mungkin bisa jadi tahu tingkat kesulitan atau kemudahan dari penggunaan aplikasi atau produk ini, dan dapat tahu mana-mana saja yang kurang nya</p>	
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	<p>a. Sepertinya efektif</p> <p>b. Bisa jadi efisien juga</p>	
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	<p>a. dari saya lihat aplikasi atau produk nya tadi, sudah bisa digunakan walaupun baru 3 jenis perizinan saja yang</p>	

		ditampilkan b. penting dan bermanfaat sekali seperti pelayanan informasi lebih praktis dan menghemat waktu dan biaya masyarakat atau pengusaha	
--	--	---	--

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	Bentuk dukungannya dengan menyiapkan anggaran terkait pengadaan teknologi ini	
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	bentuk dukungan dari luar seperti ikut berpartisipasi dalam penggunaan produk itu dengan memberitahu ke masyarakat	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	ketika produk itu dibuat pasti dari jauh hari sudah membuat tahapan-tahapan dalam membentuk desainnya agar mudah digunakan oleh pengguna, kalau istilahnya itu <i>user friendly</i>	
	- Melaksanakan program	pasti sudah, satu saja yang diharapkan yaitu kesiapan anggaran dan kesiapan SDM yang lainnya pasti mengikuti kalau yang dua tadi sudah dapat dipenuhi	
	- Membangun sistem penjadwalan	kemungkinan iya, ini saya kurang begitu paham juga	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	a. kami pasti menerima, apalagi lumayan dapat meringankan pekerjaan kami yang di <i>Front Office</i> sini b. bisa dibilang terimakasih, bisa meringankan beban kerja, tidak cape mulut untuk menjelaskan panjang lebar ke masyarakat, dan juga lebih praktis	
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan politik	a. pejabat diatas seperti Bupati, Wakil Bupati, Sekda, anggota DPR harus memberi dukungan aktif b. pelayanan di Kabupaten Bulungan bisa lebih cepat, dan mematinan terkait percaloan di Kabupaten Bulungan	

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Mastan, SE

Jabatan : Petugas *Front Office* / staf pelayanan Non Perizinan SIUP, TDP

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	SIUP dan TDP tidak ada biaya, begitu juga SITU. Hanya terkait SITU, sebelum mengajukan permohonan, harus mendapatkan Izin Gangguan (HO) dari dinas Lingkungan Hidup, dan ini yang ada biaya	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, karena adanya keterbukaan terhadap pelayanan informasi perizinan dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha. Yang ditekankan adalah Maksimalkan apa yang ada.
	- Mudah di akses	Sudah sesuai dengan SOP	
	- Memadai	a. Pada dasarnya kurang untuk pelayanan 73 jenis perizinan, tapi untuk SITU, SIUP, dan TDP jenis izin yang menjadi awal permulaan para pelaku usaha membuat izin usaha nya maka menurut saya petugas yang ada cukup dan masih bisa teratasi dan saya berusaha untuk selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas saya melayani masyarakat sebagai pelaku usaha. b. Sebenarnya kurang tapi sejauh ini yang ada masih bisa tertangani	
	- Di mengerti	Sejauh ini apa yang saya sampaikan tentang tata cara terkait informasi persyaratan SITU, SIUP, TDP masyarakat pasti langsung mengerti dan menerima.	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan	Saya berusaha melayani dengan baik, tetap ramah, cepat tanggap atas apa yang masyarakat butuhkan dan memberikan yang	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan

	sesuai peraturan	terbaik dengan segera menanggapi apa yang masyarakat keluhkan.	sangat baik, patuh, responnya aktif dan semuanya berjalan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang sudah ditetapkan dengan penuh tanggung jawab.
Partisipatif	- Aspiratif	Iya, karena begitu mereka mendapat informasi terkait informasi persyaratan perizinan, ada yang dengan segera melengkapi ada yang tidak. Semua untuk kebutuhan mendapatkan izin usaha mereka masing masing. Hal ini secara langsung wujud partisipatif aktif msyarakat sebagai pelaku usaha / pengusaha	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan yang telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun terus mengalami perkembangan dalam berpartisipasi aktif untuk melayani masyarakat, dan ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat Kabupaten Bulungan yang juga berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan perizinan, dilihat dari cukup banyaknya jumlah izin yang telah diterbitkan DPMPTSP sendiri. Dan harapan masyarakat juga dapat tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik.
	- Kebutuhan	Iya untuk SITU, SIUP dan TDP sesuai dengan apa kebutuhan masyarakat ketika mereka mau memulai usaha mereka harus punya izin usaha yang tiga ini	
	- Harapan Masyarakat	Misal dengan adanya penggunaan teknologi informasi di DPMPTSP, masyarakat berharap pelayanan itu menjadi lebih mudah, praktis, dan terhindar dari adanya cyber pungli.	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Tidak sama sekali.	Tidak ada membeda-bedakan.
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sudah sesuai karena tertuang di Standar Operasional Prosedur atau SOP</li> <li>Saya berharap dinilai sesuai dan saya juga melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya</li> <li>Saya harapannya apa yang saya sampaikan sebagai petugas <i>Front Office</i> mudah dipahami oleh masyarakat atau pelaku usaha</li> </ol>	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran	a. Semua berkas masuk pasti dilakukan pemeriksaan berkas dan verifikasi	Dilakukan pasti pemeriksaan berkas dan dilapangan

	dan penilaian kelayakan	b. Iya c. SITU ada pengecekan ke lapangan dan melibatkan tim teknis terkait, SIUP dan TDP tidak ada	
--	-------------------------	--	--

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Pelayanan disini harapannya kelak bisa menggunakan berbasis Teknologi	
	- Masalah	a. Sumber daya manusia nya masih kurang, fasilitas koneksi jaringan dan listrik harus mendukung juga b. Jika sudah diterapkan, untuk keberhasilan ya berharap berhasil 100 %, semoga yang menjadi hambatan tadi bisa teratasi dan bisa di realisasikan.	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Untuk saat ini tentang pelayanan yang bila diterapkan berbasis teknologi, belum memiliki landasan hukum / legal nya	
	- Kajian ulang produk	a. Terkait landasan teoritikal, pasti belum ada juga b. Belum memiliki	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	a. Untuk desain harapannya bisa tampilan yang menarik, tidak ribet atau dalam artian User Friendly b. Segala sesuatu yang dimulai harus ada perencanaan c. Pengaruhnya kelak untuk kepentingan bersama	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	a. Dengan melakukan ujicoba program ke masyarakat dan seluruh pegawai di DPMPSTP b. Desain nya yang menarik, mudah bagi pengguna akan berpengaruh pada ketertarikan masyarakat dan intern DPMPSTP untuk menggunakannya c. Manual pasti hasil nya lebih lama, memungkinkan sering terjadinya kesalahan, sedangkan kalau dengan teknologi lebih cepat, praktis, dan sedikit terjadinya <i>Human Error</i> tadi	
Perbaiki Desain	- Kelemahan	a. Dari yang saya lihat dan coba aplikasi nya tadi, hanya sebatas memberikan informasi persyaratan izin SITU, SIUP dan TDP, dan kalau bisa kedepan jika memang diterapkan disini, bisa menampilkan 73 jenis perizinan dan non perizinan itu.	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Perbaikan itu penting sampai nantinya di terapkan di masyarakat dan DPMPTSP sendiri.</li> <li>c. Pasti sangat membantu, dengan perbaikan itu mendapatkan masukan dari berbagai user sehingga dapat mencapai kesempurnaan</li> </ul>	
Ujicoba Produk	- Pengujian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ada di ujicobakan sama kami di meja pelayanan dan kepada beberapa pemohon yang datang meminta informasi persyaratan dan formulir.</li> <li>b. Jadi lebih tau apa saja yang kurang, sekaligus bisa memperkenalkan kepada masyarakat</li> </ul>	
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Revisi itu penting untuk suatu penyempurnaan.</li> <li>b. iya , pasti berpengaruh</li> </ul>	
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah di ujicoba di DPMPTSP sendiri dan ke beberapa masyarakat yang datang ke kantor</li> <li>b. Masyarakat yang datang dalam pengurusan izin SITU, SIUP, TDP , sekaligus diperkenalkan adanya produk sederhana berbasis teknologi dan di coba oleh masyarakat</li> <li>c. Mungkin bisa jadi tahu tingkat kesulitan atau kemudahan dari penggunaan aplikasi atau produk ini, dan dapat tahu mana-mana saja yang kurang nya</li> </ul>	
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepertinya efektif</li> <li>b. Bisa jadi efisien juga</li> </ul>	
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dari saya lihat aplikasi atau produk nya tadi, sudah bisa digunakan walaupun baru 3 jenis perizinan saja yang ditampilkan</li> <li>b. Penting dan bermanfaat sekali seperti pelayanan informasi lebih praktis dan menghemat waktu dan biaya masyarakat atau pengusaha</li> </ul>	

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	Bentuk dukungannya dengan menyiapkan anggaran terkait pengadaan teknologi ini.	
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	Bentuk dukungan dari luar seperti ikut berpartisipasi dalam penggunaan produk itu dengan memberitahu ke masyarakat.	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	Ketika produk itu dibuat pasti dari jauh hari sudah membuat tahapan-tahapan dalam membentuk desainnya agar mudah digunakan oleh pengguna, kalau istilahnya itu <i>user friendly</i>	
	- Melaksanakan program	Pasti sudah, satu saja yang diharapkan yaitu kesiapan anggaran dan kesiapan SDM yang lainnya pasti mengikuti kalau yang dua tadi sudah dapat dipenuhi	
	- Membangun sistem penjadwalan	Kemungkinan iya, ini saya kurang begitu paham juga	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	<p>a. Kami pasti menerima, apalagi lumayan dapat meringankan pekerjaan kami yang di <i>Front Office</i> sini.</p> <p>b. Bisa dibilang terimakasih, bisa meringankan beban kerja, tidak cape mulut untuk menjelaskan panjang lebar ke masyarakat, dan juga lebih praktis</p>	
Pendekatan politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	<p>a. Pejabat di atas seperti Bupati, Wakil Bupati, Sekda, anggota DPR harus memberi dukungan aktif.</p> <p>b. Pelayanan di Kabupaten Bulungan bisa lebih cepat, dan mematenkan terkait percaloan di Kabupaten Bulungan</p>	

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTSP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Roby

Jabatan : Masyarakat / Pemilik Bengkel Naranatha

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Di sini tidak ada biaya	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha.
	- Mudah di akses	Ya, sudah sesuai prosedur yang ada	
	- Memadai	a. Cukup saja, apalagi katanya mau ada penambahan meja untuk melayani masyarakat b. Mungkin cukup	
	- Di mengerti	Paham setelah dapat penjelasan	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	Ya, ramah dan bagus saja, dan tadi saya datang mau menanyakan persyaratan dan mengambil formulir izin SITU, SIUP dan TDP untuk bengkel baru saya, dilayani dengan petugas nya	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan ramah
Partisipatif	- Aspiratif	Tidak tahu saya	Harapannya dengan adanya teknologi Mempermudah pelayanan, transportasi lebih irit, cepat
	- Kebutuhan	Untuk pengurusan izin usaha kecil atau perorangan begini sudah sesuai	
	- Harapan Masyarakat	Mempermudah pelayanan, transportasi lebih irit, cepat	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Tidak ada perbedaan terhadap siapapun selama pengurusan	Tidak pernah membedakan status masyarakat

Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	a. Mungkin sesuai b. Ya sudah sesuai c. Ya semua ada di brosur yang diberikan, serta plank SOP yang terpampang isinya persyaratan izin-izin usaha	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	a. Semua berkas masuk pasti dilakukan pemeriksaan berkas dan verifikasi b. Iya mereka verifikasi c. SITU harus pengecekan ke lapangan, SIUP dan TDP tidak ada	Pemeriksaan berkas dan lapangan oleh petugas.

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Dengan makin luasnya usaha di Kabupaten Bulungan ini, berarti makin banyak kebutuhan mau buat izin usaha, pasti mungkin untuk penggunaan teknologi.	
	- Masalah	a. Biasanya sih belum tersedia nya dana karena mereka anggap manual masih dapat terpenuhi b. Saya kurang tahu	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Tidak tahu saya	
	- Kajian ulang produk	Tidak tahu saya	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	Kalau desain nya bagus dan mudah artinya tidak ribet, kami pun senang mengaksesnya	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	a. Tidak tahu saya b. Sangat terbantu c. Ya berbeda lah, kalau semua manual kan lama, habis waktu, kalau ada teknologi kan lebih mudah dan cepat	
Perbaikan Desain	- Kelemahan	a. Kalau bisa sekalian bisa mendaftar lewat hp juga jadi kesini tinggal ambil izin situ, siup, tdp yang sudah terbit b. Pasti nya penting sekali c. Ya pasti nya	
Ujicoba Produk	- Pengujian	a. ini saya sudah coba dan bagus dan sangat bermanfaat	

		sebenarnya b. Bisa mempermudah kami masyarakat ini jadi tidak harus kesini lagi untuk tanya persyaratan	
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	a. Penting b. Iya	
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	a. Ini kan sudah saya lihat dan ujicoba langsung, tinggal saya instal dari hp saya kalau memang sudah bisa b. Instal di HP dulu dengan download di APP Store ya, seperti dijelaskan ibu dewi c. Lebih jelas, lebih mudah, lebih cepat	
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	a. Bisa jadi efektif b. Efisien juga	
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	a. Dari yang saya lihat harusnya sudah bisa b. Pastinya ya penting	

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	-	
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	-	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	-	
	- Melaksanakan program	-	
	- Membangun sistem penjadwalan	-	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	-	
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	-	

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Ir. Agus Wicaksono

Jabatan : Masyarakat / Direktur CV. Azzam Makmur Kaltara

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Informasi yang saya dapat di sini tidak ada biaya, untuk pembuatan SITU ada biaya di dinas lingkungan hidup saja terkait izin gangguan atau HO, tapi saya rasa masih wajar-wajar saja	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha.
	- Mudah di akses	Ya, sepertinya sudah sesuai prosedur yang ada	
	- Memadai	a. Menurut saya kurang ya, terlihat beberapa orang saja didepan b. Sepenglihatan saya termasuk kurang	
	- Di mengerti	Mungkin sudah memahami sebagian, dan pasti juga ada yang belum memahami	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	Iya, ramah dan respon nya cepat, dan kurang tahu juga, sudah ketiga kali nya saya kesini, bulan lalu saya ngurus SITU, sudah selesai, hari ini saya mau buat izin SIUP dan TDP untuk CV saya, tadi saya menanyakan info persyaratan yang harus dilengkapi untuk SIUP dan TDP sekaligus formulir nya	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan ramah dan baik
Partisipatif	- Aspiratif	Mungkin ya	Harapannya dengan adanya teknologi Mempermudah pelayanan, transportasi lebih irit, cepat
	- Kebutuhan	Sesuai aja	
	- Harapan Masyarakat	Harapan nya besar sekali teknologi itu ada di gunakan disini, seperti di luar kalimantan segala bentuk apapun sudah dengan	

Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	teknologi bagus Sepertinya tidak.	Tidak membedakan status masyarakat
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	a. Kemungkinan sesuai b. Sepertinya sudah sesuai c. Ya mudah dipahami ada di kasih brosur tadi	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	a. Saya masukkan permohonan, dan dilakukan pemeriksaan berkas b. Iya di verifikasi c. Iya izin SITU yang harus pengecekan ke lapangan, SIUP dan TDP tidak	Pemeriksaan berkas dan lapangan oleh petugas.

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Harusnya sudah menggunakan teknologi	
	- Masalah	a. Fasilitas dan tidak ada dukungan dari pemerintah setempat seperti anggaran mungkin b. Kalau sudah ada berbasis teknologi itu pasti bisa berhasil	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Harusnya jika sudah ada	
	- Kajian ulang produk	a. Iya jika sudah ada b. Harus jika sudah ada	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	Kalau desain nya bagus dan mudah artinya tidak ribet, kami pun senang mengaksesnya	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	Sangat terbantu dan pasti ada perbedaan, kalau semua dengan cara manual kapan maju nya, kalau ada teknologi kan lebih mudah dan cepat.	
Perbaikan Desain	- Kelemahan	a. Kalau memungkinkan sekalian pendaftaran online melalui Handphone, jadi kekantor sini tinggal ambil izin nya yang sudah terbit b. Pasti penting untuk memudahkan c. Ya pasti	

Ujicoba Produk	- Pengujian	a. Saya sudah coba dan lumayan bagus b. Mungkin jadi tau apa-apa yang kurang dan harus ditambah, bisa menerima masukan dari kami sebagai masyarakat juga kan	
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	a. Penting b. Iya	
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	a. Ini kan sudah saya coba, tinggal saya instal dari hp saya kalau memang sudah diterapkan b. Ujicoba download dari hp dari beberapa orang c. Jelas, mudah, cepat	
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	Efektif dan efisien	
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	a. Mungkin sudah bisa b. Penting Sekali	

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	-	-
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	-	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	-	-
	- Melaksanakan program	-	
	- Membangun sistem penjadwalan	-	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	-	-
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	-	-

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Prabayu, ST  
 Jabatan : Masyarakat / Staf PT. Sawit Kaltara Bermuda

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Waktu permohonan awal SITU, SIUP dan TDP perusahaan ada biaya di dinas lingkungan hidup yaitu izin gangguan atau HO, di kantor ini tidak ada biaya sama sekali	Pelaksanaan Pelayanan Perizinan sangat baik, Kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan perangkat keras tidak menjadi penghalang untuk terus melayani masyarakat sebagai pelaku usaha.
	- Mudah di akses	Ya pasti sudah sesuai. Karena suatu kegiatan dalam organisasi harus memiliki SOP agar terstruktur	
	- Memadai	a. Iya b. Kurang atau cukup saya kurang tahu, tapi beberapa kali ke sini selalu teratasi	
	- Di mengerti	Jika dijelaskan pasti paham	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	Ya, respon nya baik	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas dengan ramah
Partisipatif	- Aspiratif	Iya	Harapannya dengan adanya teknologi Mempermudah pelayanan, transportasi lebih irit, cepat
	- Kebutuhan	Sesuai	
	- Harapan Masyarakat	Harapan nya teknologi itu dimanfaatkan	

Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Sepertinya tidak sama sekali	Tidak pernah membedakan status masyarakat
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak	a. Sesuai b. Sepertinya sudah sesuai c. Mudah dipahami	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	a. Masukkan permohonan, dan dilakukan pemeriksaan berkas b. Iya di verifikasi c. Iya izin SITU yang harus pengecekan ke lapangan, SIUP dan TDP tidak	Pemeriksaan berkas dan lapangan oleh petugas.

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Sebaiknya menggunakan teknologi	
	- Masalah	a. Fasilitas SDM dibidang teknologi di utamakan. b. Jika ada berbasis teknologi itu pasti berhasil	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Sebaiknya demikian	
	- Kajian ulang produk	-	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	Kalau desain nya bagus dan mudah artinya tidak ribet, kami pun senang mengaksesnya	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	Pasti ada perbedaan, kalau ada teknologi kan lebih mudah, cepatan praktis	
Perbaikan Desain	- Kelemahan	a. Ditambah dengan pendaftaran online b. Penting sekali c. Ya pasti	
Ujicoba Produk	- Pengujian	a. saya coba dan saya rasa bisa diterapkan saja b. Jadi tau apa yang kurang dan ditambah, menerima masukan dari masyarakat juga	

Revisi Produk	- Perbedaan Produk	a. Ya penting b. Sangat berdampak sekali	
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	a. Barusan sudah saya coba b. Tes dari HP admin c. Jelas, mudah, cepat, praktis	
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	a. Efektif b. Efisien juga	
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	a. Ya b. Penting Sekali	

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	-	-
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	-	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	-	-
	- Melaksanakan program	-	
	- Membangun sistem penjadwalan	-	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	-	-
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	-	-

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Djayadi, S.Apt

Jabatan : Masyarakat / Karyawan (Apoteker) Apotik 24 Jam Kaltara

**A. Pelayanan Publik berupa Informasi Persyaratan Perizinan**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Transparan	- Terbuka	Tidak ada biaya sama sekali	Tidak ada pungutan biaya sama sekali, dan mengikuti SOP yang sudah ditetapkan, SDM kurang.
	- Mudah di akses	Sudah sesuai. Karena harus sesuai SOP	
	- Memadai	a. Ya cukup memadai sepertinya b. Mungkin cukup	
	- Di mengerti	Diberitahu pasti paham	
Akuntable	- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan	Iya cukup baik dan pasti bekerja sudah dengan tugas nya masing-masing	Proses pelayanan informasi persyaratan perizinan dilakukan petugas sesuai tugas masing-masing
Partisipatif	- Aspiratif	Iya	Harapannya dengan adanya teknologi bisa dimanfaatkan dengan baik.
	- Kebutuhan	Harus Sesuai	
	- Harapan Masyarakat	Harapan nya teknologi itu bisa dimanfaatkan dengan baik	
Kesamaan Hak	- Tidak Diskriminatif	Tidak pernah membedakan status pemohon usaha	Tidak pernah membedakan status masyarakat
Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban	- Pemberi dan Penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban	a. Sesuai saja b. Ya sudah c. Mudah dipahami	Hak dan Kewajiban antara petugas dan masyarakat sebagai pelaku usaha sudah terpenuhi dan sesuai atau seimbang antara

	masing-masing pihak		Hak dan Kewajiban masing-masing.
Profesional	- validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan	a. Permohonan saya masuk, dan dilakukan pemeriksaan berkas b. Iya di verifikasi c. Iya izin SITU yang harus pengecekan ke lapangan, SIUP dan TDP tidak	Pemeriksaan berkas dan lapangan oleh petugas.

### B. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Memungkinkan sekali	
	- Masalah	a. Kurang nya SDM dibidang teknologi dan biaya pembuatan b. Dengan teknologi umumnya pasti berhasil	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Harusnya	
	- Kajian ulang produk	-	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	Desain yang <i>user friendly</i> , akan memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	Perbedaan nya jauh sekali, manual pasti membuat lambat kerja, kalau ada teknologi kan lebih mudah, cepat dan praktis	
Perbaikan Desain	- Kelemahan	a. Hanya terkait informasi persyaratan SITU, SIUP, TDP saja, nanti informasi izin lainnya ditambah juga, kedepan bisa juga nambah daftar online b. Sangat penting sekali c. Ya pasti	
Ujicoba Produk	- Pengujian	a. Iya sudah saya lihat dan coba b. Jadi tau apa kekurangannya	
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	a. Sangat penting b. Pastinya ada pengaruhnya untuk produk nya menuju kesempurnaan	
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	a. Barusan sudah saya coba b. Uji coba dari HP admin	

		c. Mudah, cepat dan praktis	
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	Efektif dan efisien juga	
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	a. Sepertinya sudah bisa kalau hanya informasi SITU, SIUP dan TDP b. Penting sekali untuk mempercepat informasi perizinan	

### C. Pendekatan Implementasi Kebijakan

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Pendekatan struktural	- Perencanaan mengenai Perubahan ( <i>Planning Of Change</i> )	-	-
	- Perencanaan untuk melakukan perubahan ( <i>Planning for Change</i> )	-	
Pendekatan Prosedural dan Manajerial ( <i>Procedural and Manajerial Approaches</i> )	- Mendesain program	-	-
	- Melaksanakan program	-	
	- Membangun sistem penjadwalan	-	
Pendekatan Keprilakuan ( <i>Behavioral Approaches</i> )	- Reaksi Sikap	-	-
Pendekatan Politik ( <i>Political Approaches</i> )	- Pendekatan Politik	-	-

**HASIL WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

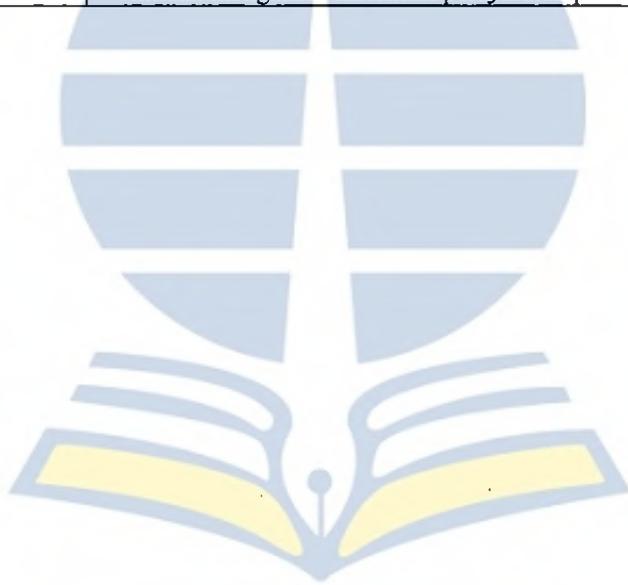
Nama Responden : Seggaf  
 Jabatan : Ahli IT / Admin Web Bulungan

**A. Pengembangan Berbasis Teknologi Informasi**

Dimensi	Indikator	Uraian	Kesimpulan
Potensi dan Masalah	- Nilai tambah	Memungkinkan, jika didukung dengan kebijakan pimpinan. Ketersediaan dana dan sumber daya manusia memadai	
	- Masalah	a. Hal terutama adalah rendahnya kemampuan IT dikalangan PNS Kabupaten Bulungan b. Dengan dukungan dana dan pelatihan Sumber Daya Manusia yang Intensif, 70 % Penerapan Sistem Informasi dapat berjalan	
Mengumpulkan Informasi dan Studi Literatur	- Konsep suatu produk	Sampai Bulan November 2017, sistem pengembangan informasi teknologi belum memiliki landasan legal	
	- Kajian ulang produk	a. Hingga saat ini, pelayanan persyaratan perizinan berbasis teknologi informasi belum memiliki landasan teoritikal b. dari info yang saya ketahui di Maret 2017 Tim DPMPSTP Kabupaten Bulungan melakukan study banding ke Kota Denpasar untuk melihat sistem perizinan berbasis teknologi informasi	
Desain Produk	- Gambar atau Bagan	a. untuk desain produk program berbasis Android ini Tim IT menggunakan software android studio, langkah-langkah nya membuat new project dengan memasukkan nama lokasi project, kemudian editing welcome message nya, lalu menambahkan tombol-tombol menu sesuai kebutuhan, lanjut	

		<p>dengan second activity untuk masukkan data, lalu percobaan dengan mendaftarkan ke App Store. Sehingga pengguna layanan izin tinggal mendownload dari App Store pada hp android masing-masing</p> <p>b. harusnya setelah melakukan study banding waktu itu, Tim DPMPTSP melakukan perencanaan tentang alur produksi</p> <p>c. Dengan Desain produk yang baik, akan menghindari proses yang berbelat dan kemudahan User dalam mengakses program</p>	
Validasi Desain	- Penilaian Rancangan Produk	<p>a. Dengan melakukan Konsultasi ke Pimpinan dan melalui uji coba program ke masyarakat</p> <p>b. Sangat membantu, dengan desain yang menarik akan lebih membantu pengguna didalam pemakaiannya.</p> <p>c. Dengan desain produk berbasis IT, perbedaan yang paling utama adalah kemudahan didalam manajemen izin dan pengarsipan”.</p>	
Perbaikan Desain	- Kelemahan	<p>a. Kekurangan Desain yang paling utama adalah masalah kemudahan navigasi program dan readability atau keterbacaan yang akan terus di perbaiki di model/program selanjutnya</p> <p>b. Amat sangat penting, sebelum dilempar ke publik program harus terus diperbaiki dan diujicoba ke masyarakat</p> <p>c. sangat membantu, dengan perbaikan yang terus menerus akan membuat program semakin sempurna</p>	
Ujicoba Produk	- Pengujian	<p>a. setelah jadi ini produk diujicoba ke beberapa orang masyarakat dengan berbagai level pendidikan</p> <p>b. lebih mudah, lebih cepat dan lebih terorganisir</p>	
Revisi Produk	- Perbedaan Produk	<p>a. sangat penting, tanpa revisi produk, program tidak akan berjalan sempurna</p> <p>b. dengan adanya revisi produk akan berdampak sangat besar karena adanya masukan-masukan selama uji coba</p>	
Ujicoba Pemakaian	- Pengujian Pemakaian	<p>a. produk yang akan diterapkan sudah melalui ujicoba sistem pelayanan, baik dari sisi pengguna maupun back end</p> <p>b. dengan meminta beberapa orang anggota masyarakat untuk mencoba produk atau program ini</p> <p>c. manfaat nya untuk mengetahui Bug-bug yang ada di program,</p>	

		untuk mengetahui kesulitan pengguna”.	
Revisi Produk	- Evaluasi Produk	a. Efektif, calon pengguna tidak perlu datang berulang kali ke kantor, cukup untuk mengantar berkas dan pengambilan izin b. ya, efisien	Efektif
Pembuatan Produk Massal	- Produksi Massal	a. setelah dilakukan Ujicoba dengan beberapa perbaikan, program dapat digunakan dalam melayani masyarakat b. sangat penting, dengan program ini masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi persyaratan perizinan	Penting untuk melayani Masyarakat selaku Pengusaha



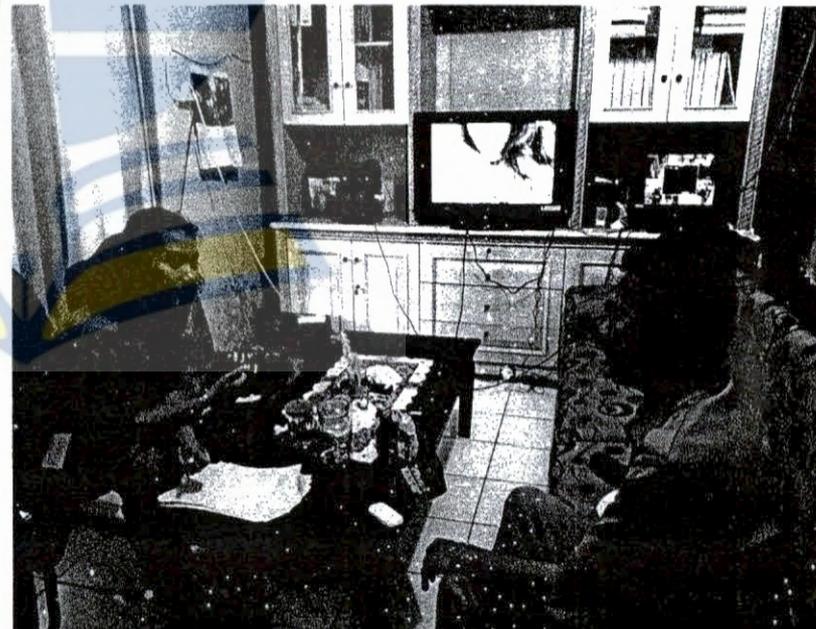
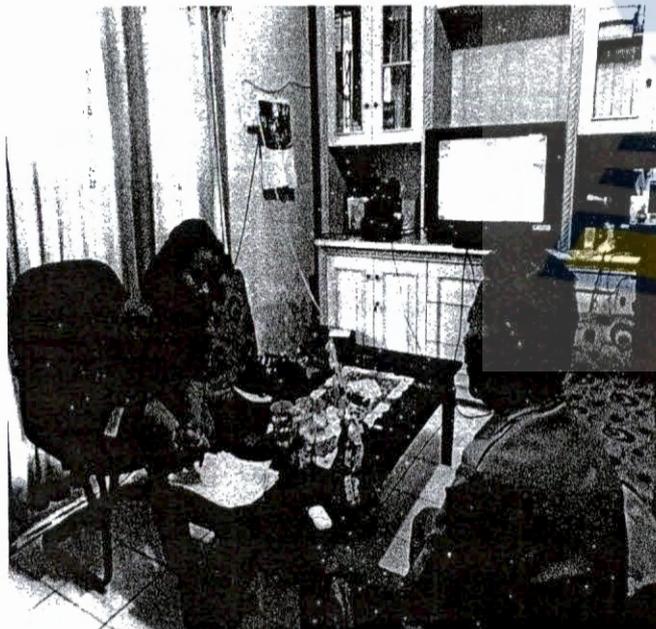
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara dan Observasi

## DOKUMENTASI WAWANCARA

### “PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN BULUNGAN”

Nama Responden : Drs. Hamidan MS, M.Si

Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Bulungan

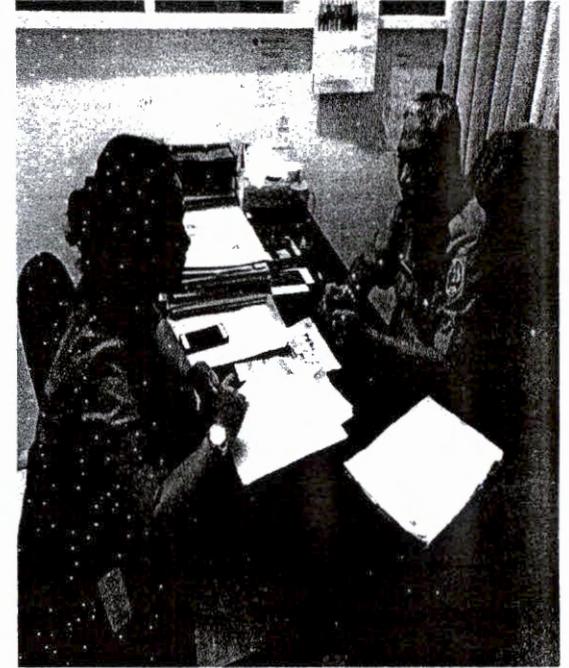
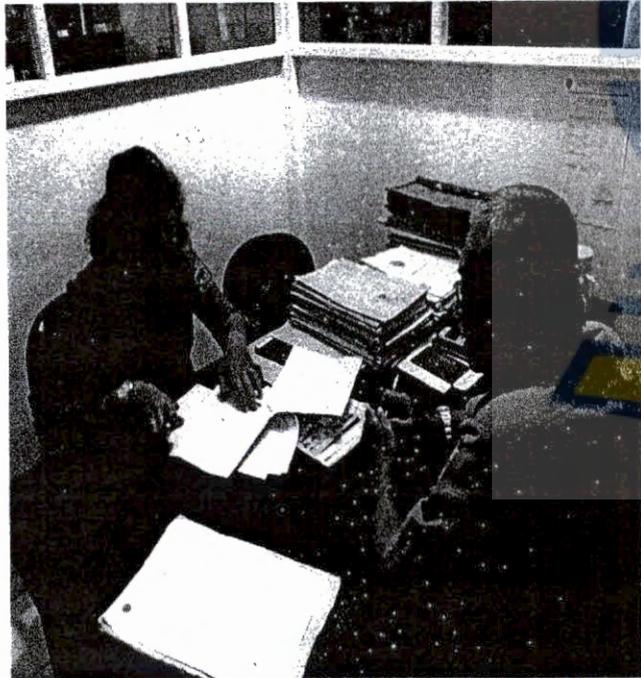


**DOKUMENTASI WAWANCARA**

**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN  
BULUNGAN”**

Nama Responden : Drs. Kamaluddin

Jabatan : Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulungan

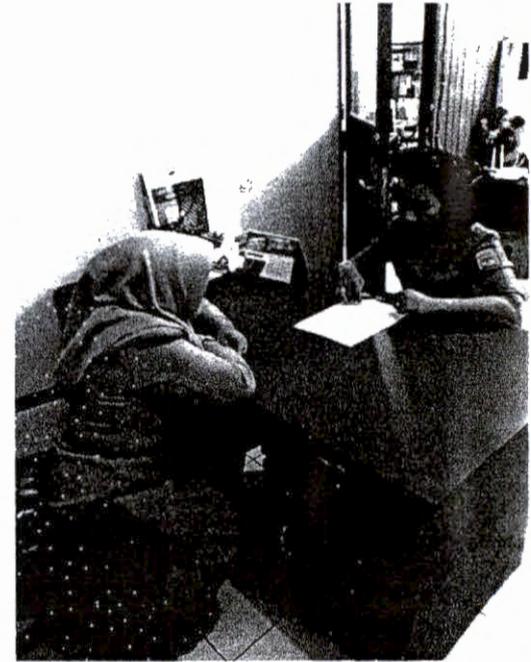


**DOKUMENTASI WAWANCARA**

**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN  
BULUNGAN”**

Nama Responden : Risam Lawai, SE

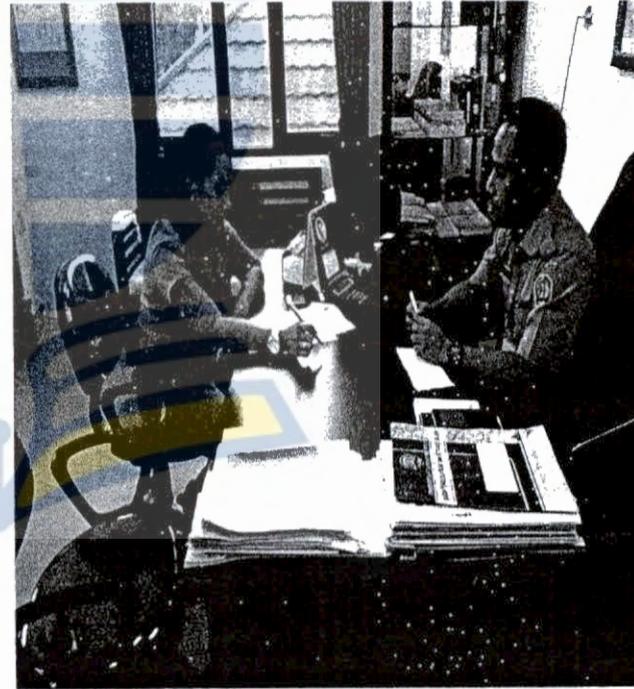
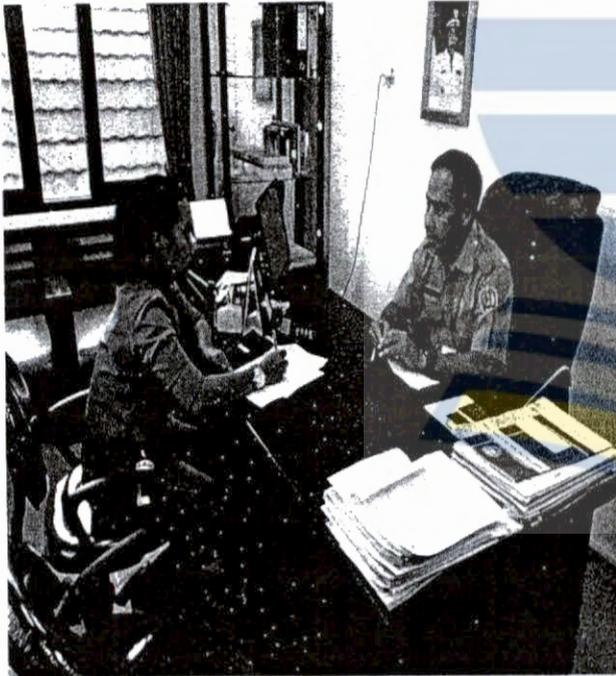
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II



**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Adi Irwansyah MS, SH, M.Si

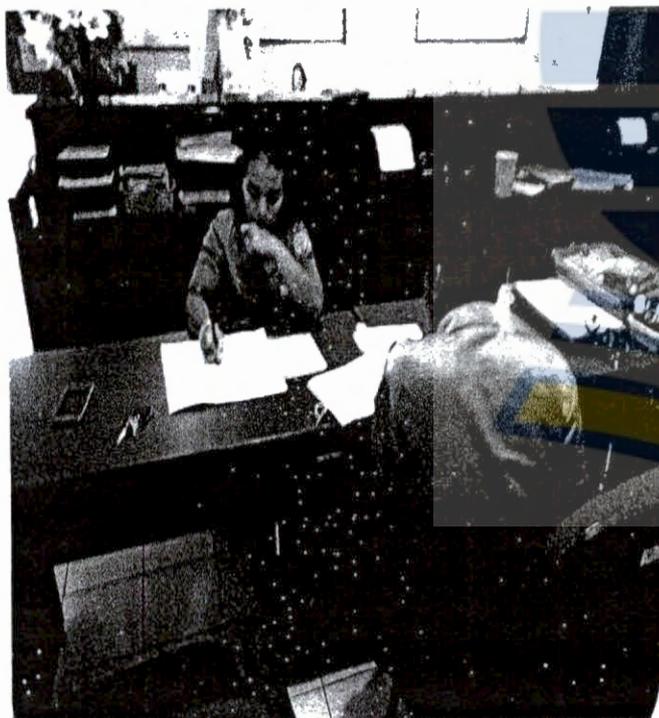
Jabatan : Eks Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kabupaten Bulungan



**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Bardan, ST

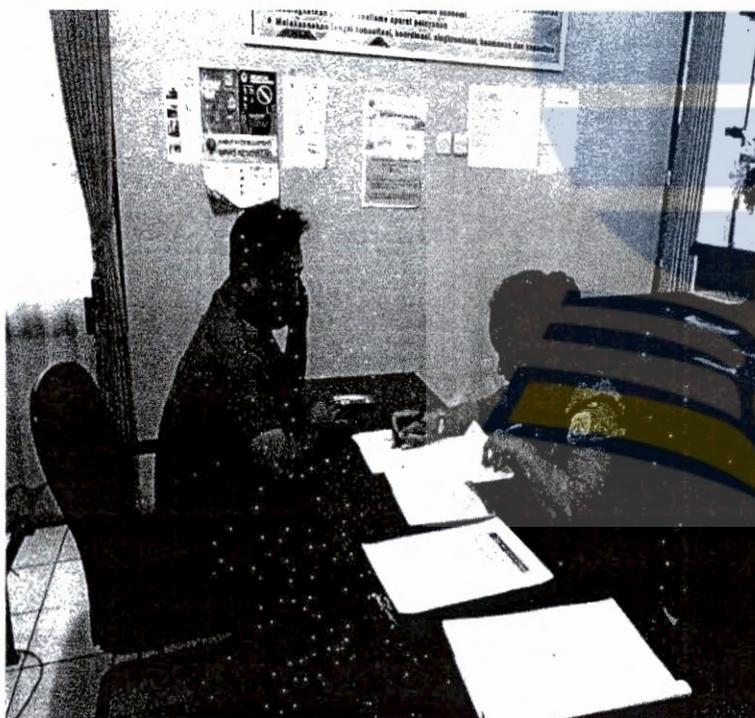
Jabatan : Petugas *Front Office* / staf pelayanan Perizinan SITU



**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Mastan, SE

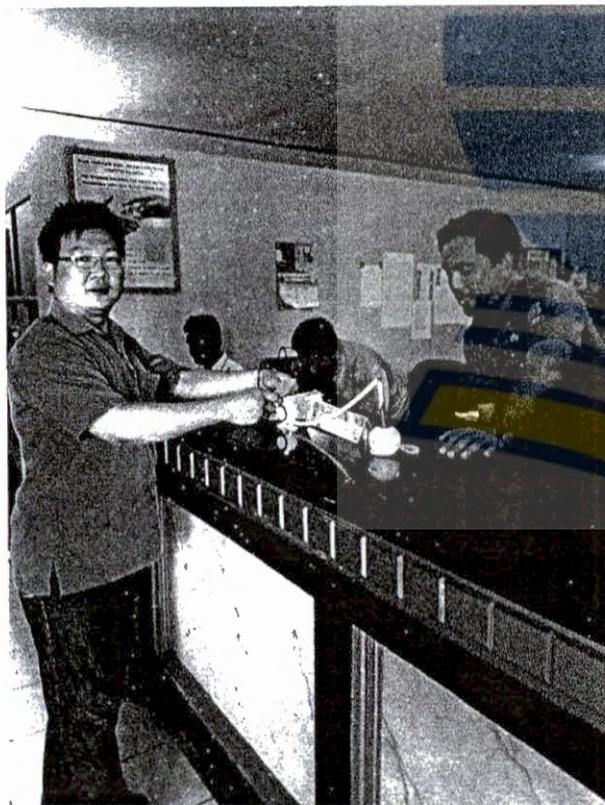
Jabatan : Petugas *Front Office* / staf pelayanan Non Perizinan SIUP, TDP



**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

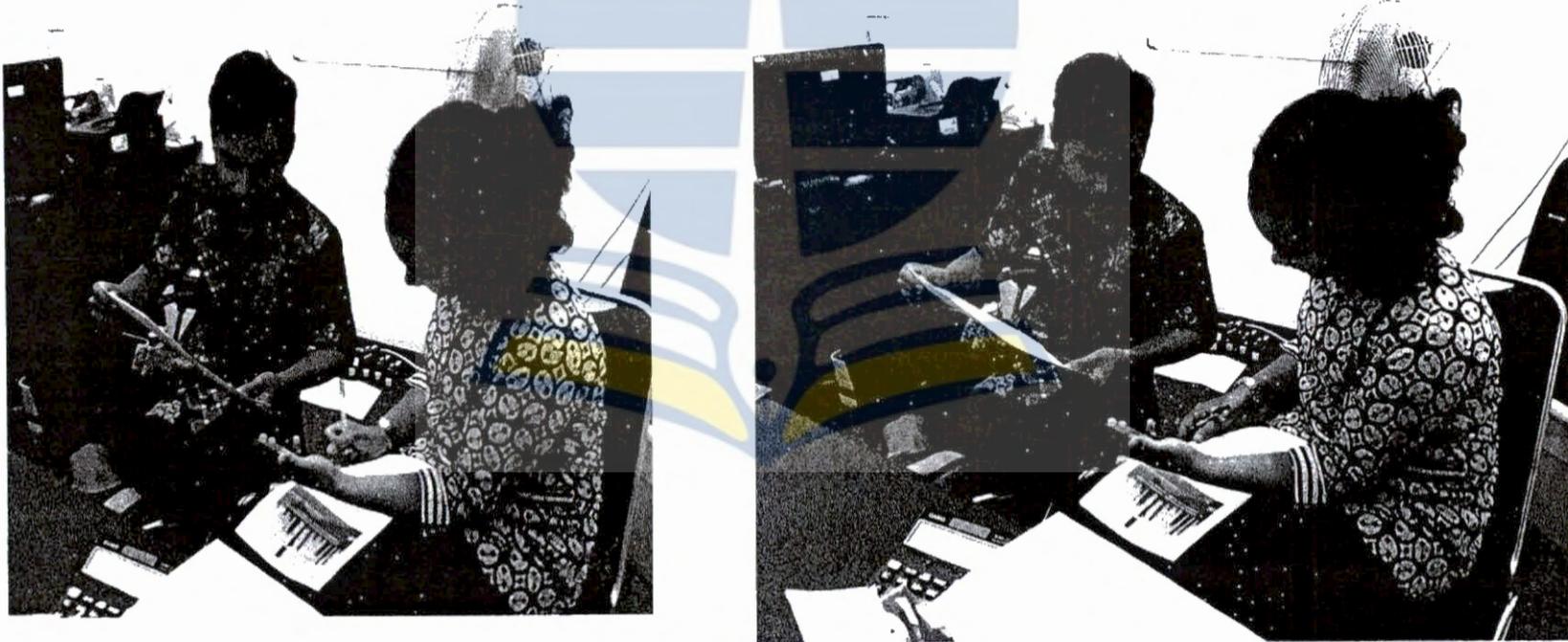
Nama Responden : Roby

Jabatan : Masyarakat / Pemilik Bengkel Naranatha



**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

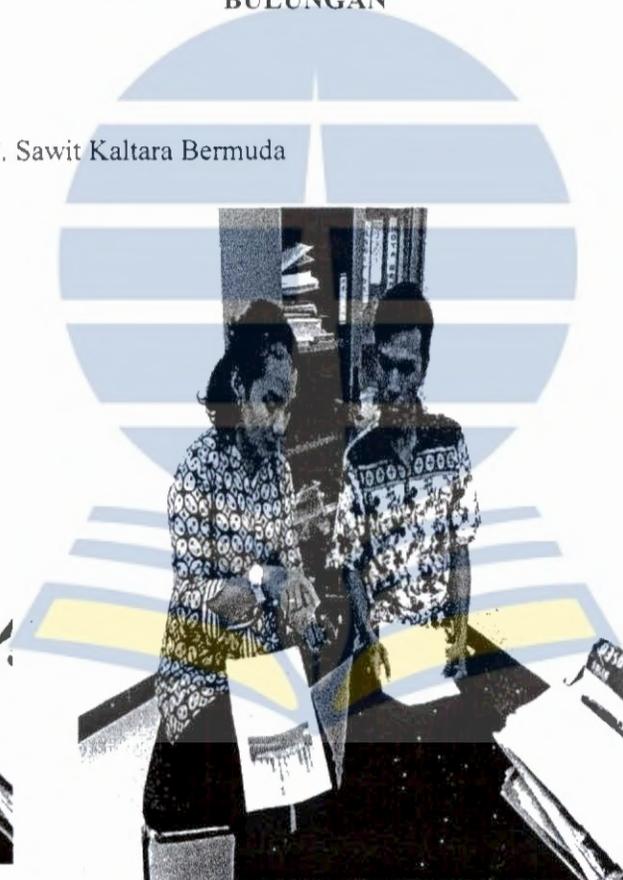
Nama Responden : Ir. Agus Wicaksono  
Jabatan : Masyarakat / Direktur CV. Azzam Makmur Kaltara



**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Prabayu, ST

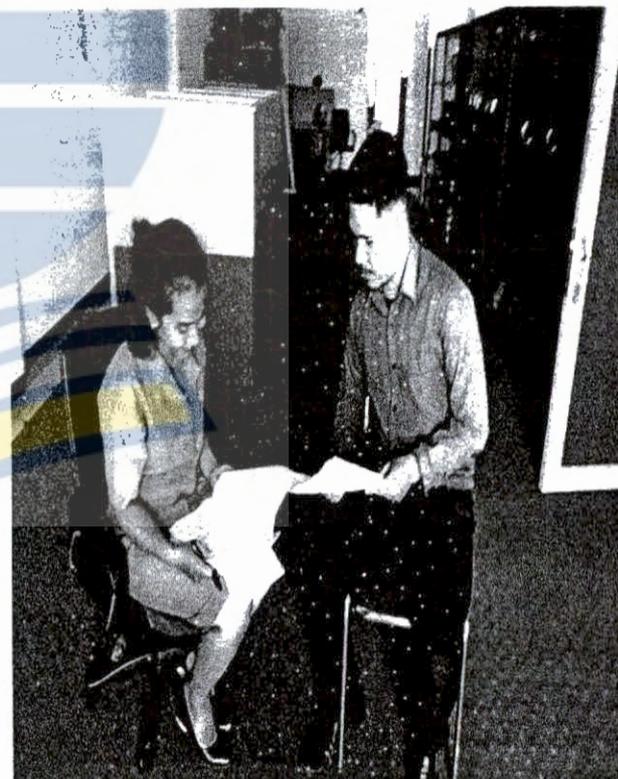
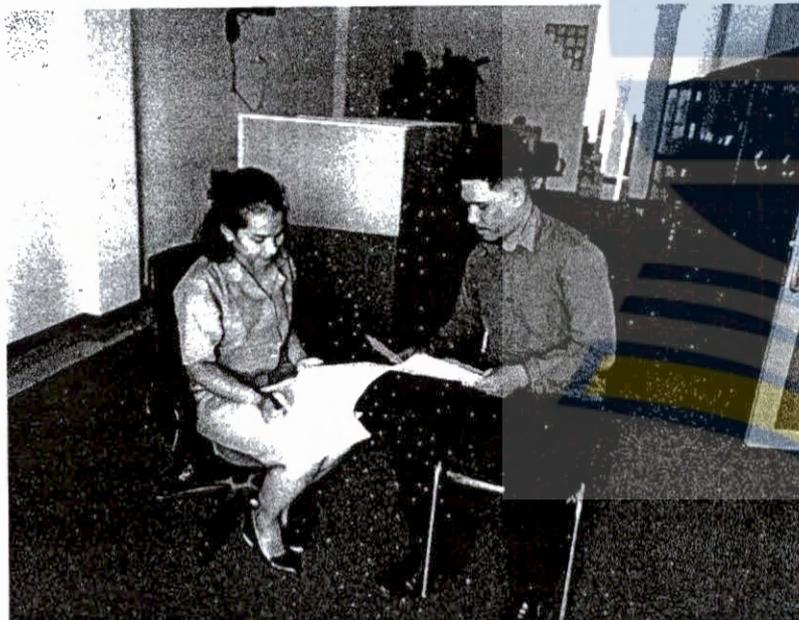
Jabatan : Masyarakat / Staf PT. Sawit Kaltara Bermuda



**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**“PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPSTP KABUPATEN**  
**BULUNGAN”**

Nama Responden : Djayadi, S.Apt

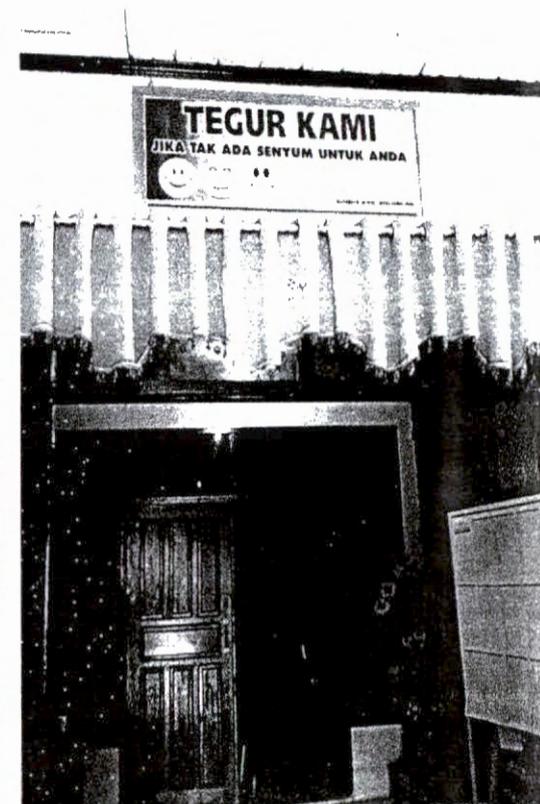
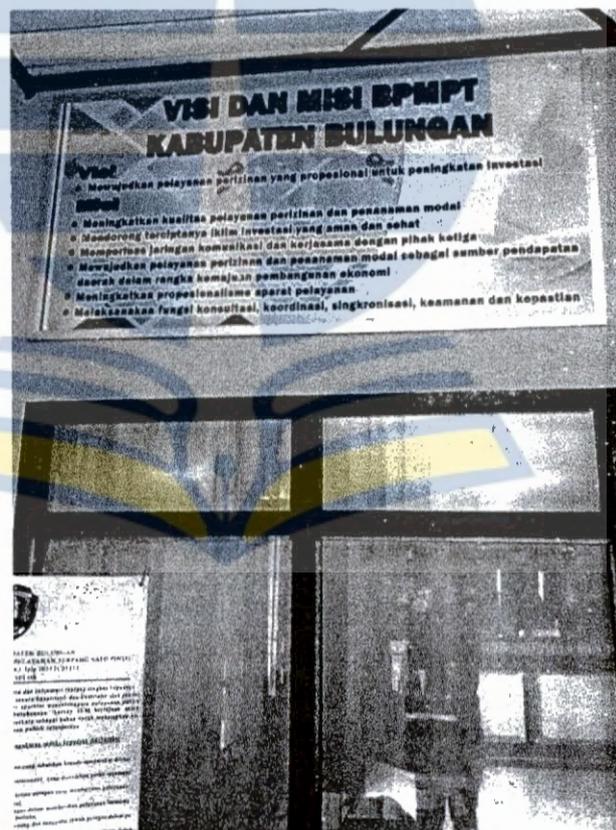
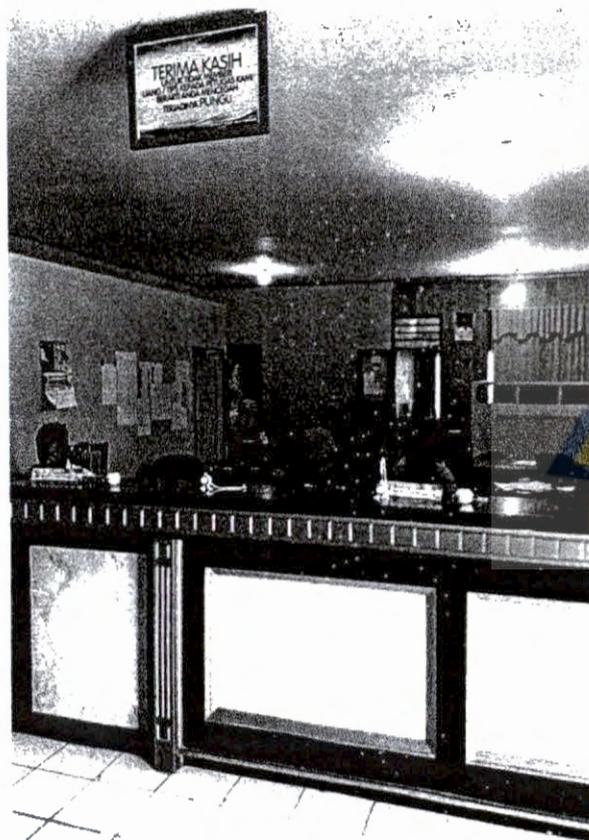
Jabatan : Masyarakat / Karyawan (Apoteker) Apotik 24 Jam Kaltara



# DOKUMENTASI OBSERVASI

## “PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DPMPTSP KABUPATEN BULUNGAN”

Suasana Kantor DPMPTSP Kabupaten Bulungan



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN EKSPADU KABUPATEN BELONG**

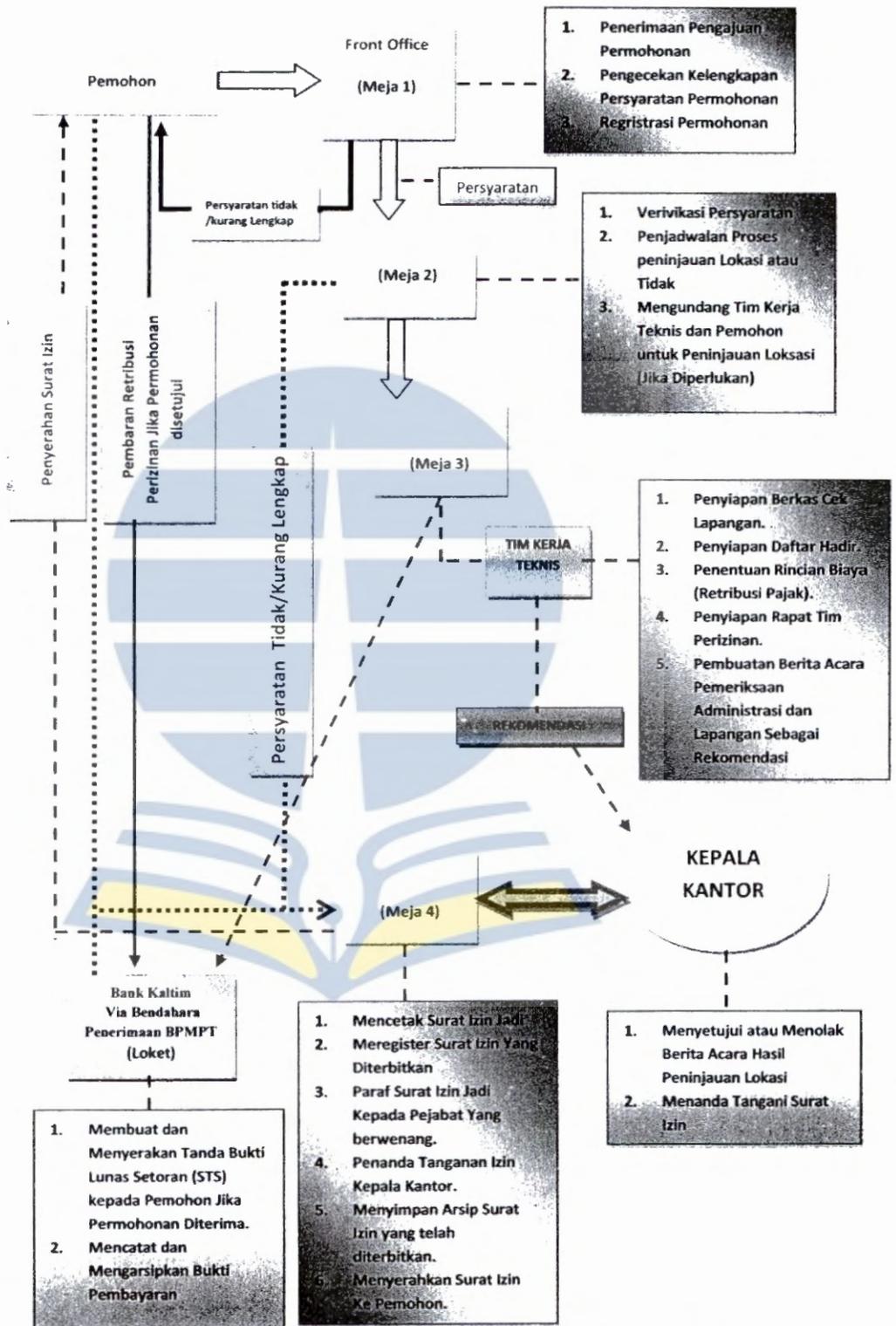
No	Uraian Kegiatan	Langkah Kerja	Waktu	Penanggung Jawab
1	1.1. Pendaftaran	1.1.1. Menerima dan memeriksa persyaratan pendaftaran	10 menit	Staf Administrasi
2	2.1. Pengajuan	2.1.1. Menerima dan memeriksa persyaratan pengajuan	10 menit	Staf Administrasi
3	3.1. Peninjauan	3.1.1. Melakukan peninjauan terhadap persyaratan yang diajukan	15 menit	Staf Administrasi
4	4.1. Penerbitan	4.1.1. Melakukan penerbitan surat izin	10 menit	Staf Administrasi
5	5.1. Pengawasan	5.1.1. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan	10 menit	Staf Administrasi
6	6.1. Penutupan	6.1.1. Melakukan penutupan surat izin	10 menit	Staf Administrasi

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN EKSPADU KABUPATEN BELONG**

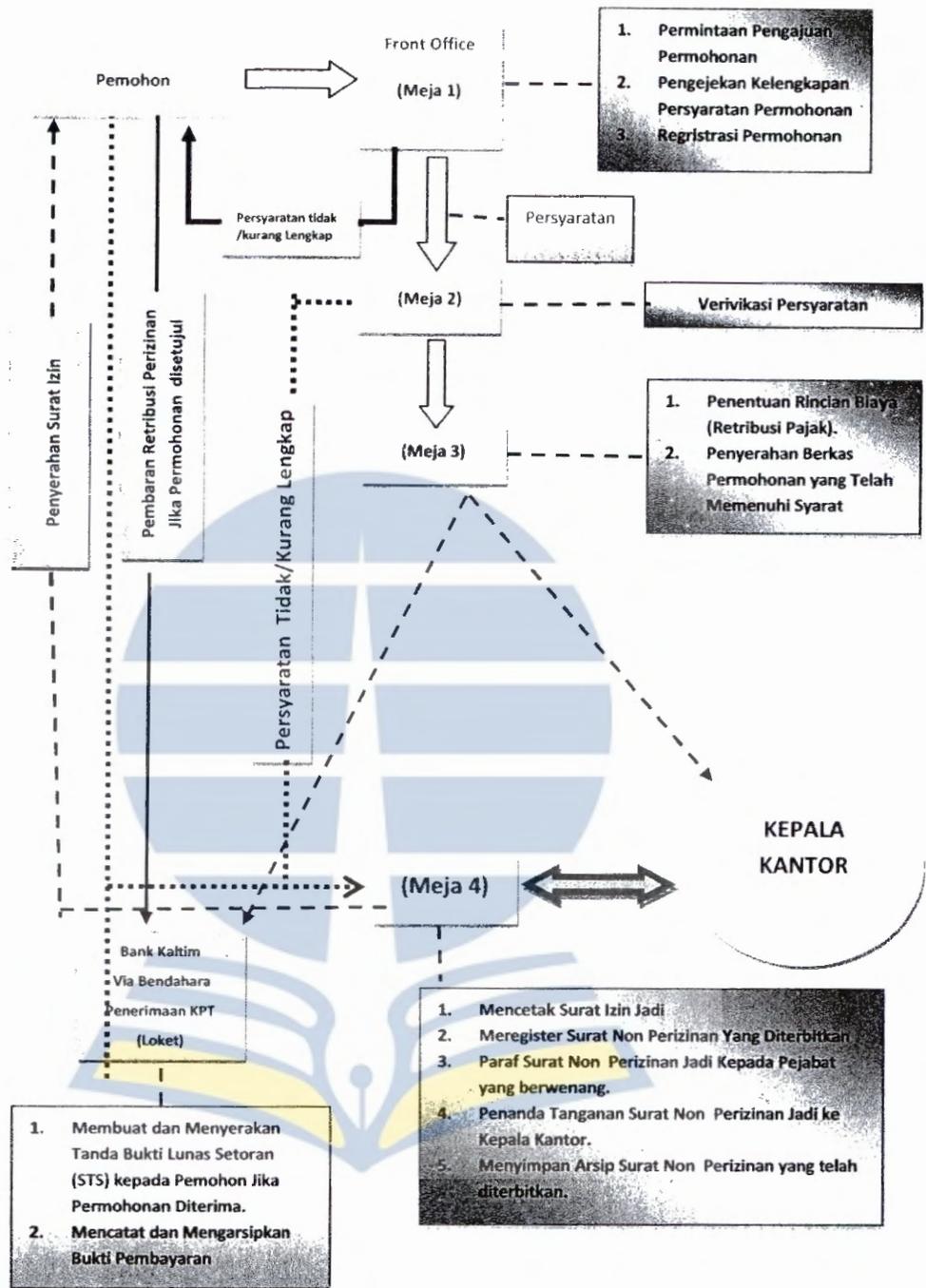
No	Uraian Kegiatan	Langkah Kerja	Waktu	Penanggung Jawab
1	1.1. Pendaftaran	1.1.1. Menerima dan memeriksa persyaratan pendaftaran	10 menit	Staf Administrasi
2	2.1. Pengajuan	2.1.1. Menerima dan memeriksa persyaratan pengajuan	10 menit	Staf Administrasi
3	3.1. Peninjauan	3.1.1. Melakukan peninjauan terhadap persyaratan yang diajukan	15 menit	Staf Administrasi
4	4.1. Penerbitan	4.1.1. Melakukan penerbitan surat izin	10 menit	Staf Administrasi
5	5.1. Pengawasan	5.1.1. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan	10 menit	Staf Administrasi
6	6.1. Penutupan	6.1.1. Melakukan penutupan surat izin	10 menit	Staf Administrasi

**KOTAK PENGADUAN**

Lampiran 4



Sistem dan Mekanisme Pelayanan Perizinan (SITU, SIUP)



Sistem dan Mekanisme Pelayanan Non Perizinan (TDP)

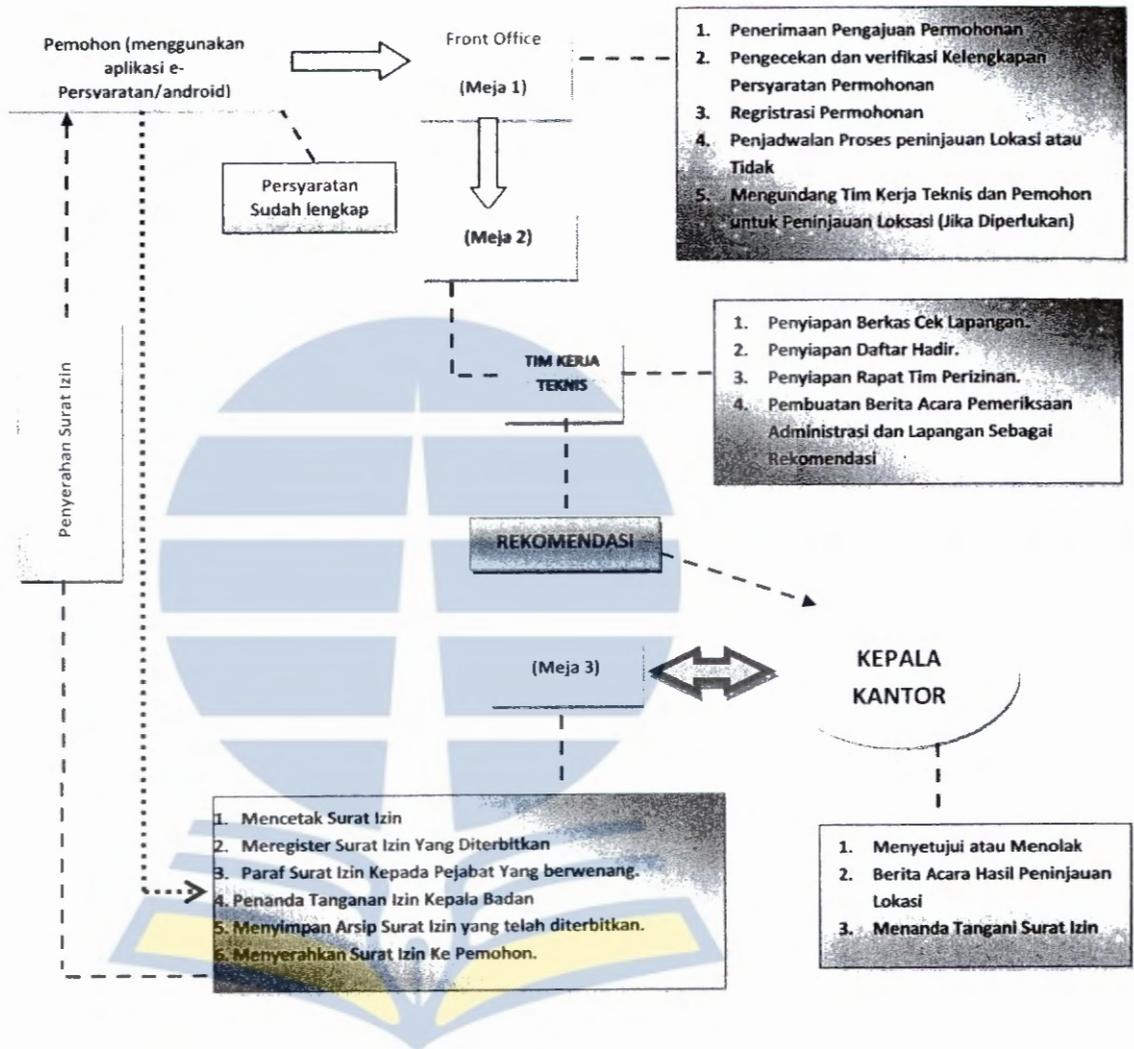
Berikut ini penjabaran dari Sistem dan Mekanisme Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada gambar diatas, yaitu :

1. Pemohon mendapatkan informasi dari petugas informasi tentang persyaratan Perizinan dan Non Perizinan dan kemungkinan apakah perizinan yang domohonkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ;
2. Pemohon mengisi formulir permohonan yang telah disediakan dan melengkapi persyaratan yang ditetapkan;
3. Pemohon menyerahkan formulir dan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran;
4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas pemohon dan kelengkapan persyaratan;
5. Jika tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
6. Jika lengkap, maka :
  - a) Petugas pelayanan dan pendaftaran melakukan pendataan dan mencetak tanda terima permohonan
  - b) Petugas pelayanan dan pendaftaran menyampaikan tanda terima kepada pemohon
  - c) Petugas pelayanan dan pendaftaran meneruskan berkas permohonan kepada petugas pengolahan dan penerbitan;
7. Petugas pengelolaan dan penerbitan menetapkanb apakah perizinan dapat langsung diterbitkan atau harus melalui pemeriksaan teknis terlebih dahulu;
8. Jika ditetapkan bahwa perizinan dapat langsung diproses tanpa melakukan pemeriksaan teknis, permohonan langsung diproses untuk penerbitan izin

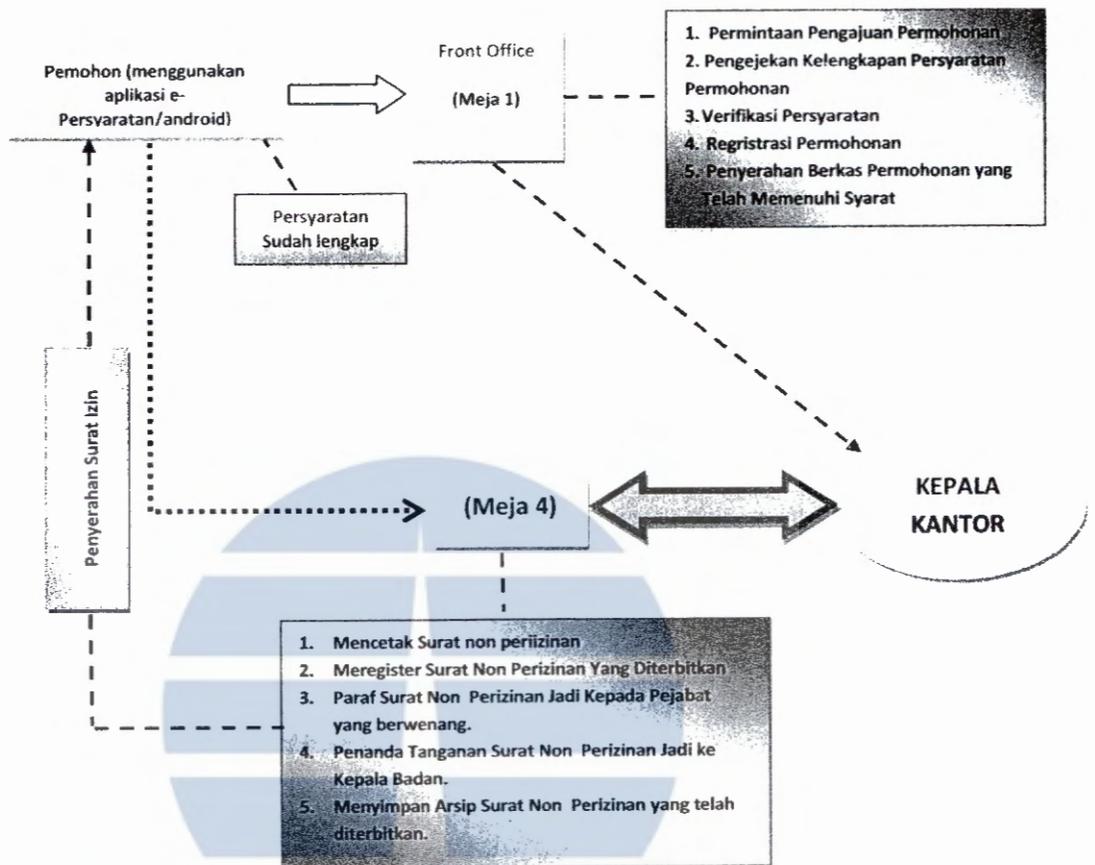
9. Jika ditetapkan bahwa proses perizinan harus melalui pemeriksaan tim teknis, maka ;
- a) Petugas pengolahan dan penerbitan menyampaikan permintaan kepada tim teknis untuk melakukan pemeriksaan teknis
  - b) Petugas administrasi tim teknis melakukan penjadwalan dan perencanaan untuk melakukan pemeriksaan lapangan
  - c) Tim teknis melakukan pemeriksaan lapangan dan atau pembahasan dilanjutkan dengan pembuatan berita acara pemeriksaan
  - d) Hasil pemeriksaan teknis yang dilakukan oleh tim teknis dituangkan dalam berita acara pemeriksaan dan rekomendasi apakah perizinan dapat di izinkan atau tidak dan atau di izinkan dengan syarat tertentu
10. Jika hasil rekomendasi tim teknis menyatakan bahwa perizinan ditolak atau ditangguhkan karena memerlukan penyesuaian persyaratan teknis, maka ;
- a) Kepala Sub Bidang Perizinan dan Penerimaan berkas melalui petugas *Front Desk Office* pelayanan menyampaikan kepada pemohon bahwa perizinan yang dimohon ditolak atau ditangguhkan
  - b) Kepala bidang Pelayanan Perizinan membuat surat penolakan atau penangguhan dan diteruskan kepada Kasubbid Pengelolaan dan Pemberian Izin untuk dilakukan penomoran dan pengarsipan
  - c) Kasubbid Pengelolaan dan Penerbitan Izin meneruskan surat penolakan atau penangguhan kepada petugas *Front Desk Office* pelayanan pengambilan untuk disampaikan kepada pemohon

11. Jika hasil rekomendasi tim teknis menyatakan bahwa perizinan disetujui, maka permohonan dilanjutkan kepada petugas penerbitan dokumen perizinan;
12. Petugas pengolahan penerbitan perizinan mencetak naskah perizinan dan SKRD atau SKP Daerah untuk ditandatangani oleh kepala BPMPT;
13. Atas perizinan yang disetujui, petugas pengolahan dan penerbitan perizinan menginformasikan kepada pemohon bahwa perizinan telah selesai beserta ketentuan retribusi atau pajak yang harus dibayarkan;
14. Perizinan yang telah ditandatangani oleh Kepala Badan disampaikan kepada Kepala Bidang Pelaporan dan Pengaduan untuk dilakukan Laporan Pengadministrasian serta pengarsipan;
15. Petugas Pengelolaan Perizinan menyampaikan dokumen perizinan kepada Petugas Peyerahan Dokumen;
16. Untuk perizinan yang memiliki retribusi atau pajak, pemohon mengambil surat perintah pembayaran dari petugas penyerahan dokumen dan melakukan pembayaran di kasir dan menyampaikan bukti pembayaran retribusi atau pajak kepada petugas penyerahan dokumen;
17. Petugas penyerahan dokumen menyampaikan dokumen perizinan kepada pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan dokumen.

## Lampiran 5



**Sistem dan Mekanisme Pelayanan Perizinan (SITU, SIUP)  
Setelah Berbasis Teknologi Informasi**



Sistem dan Mekanisme Pelayanan Non Perizinan (TDP)  
Setelah Berbasis Teknologi Informasi

Lampiran 6 : Standart Operational Procedure (SOP) Persyaratan Perizinan dan Non Perizinan

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

SOP Persyaratan SITU

NO	Jenis Perizinan	Dasar Hukum	PERSYARATAN	Lama Proses	Besarnya Biaya	KET
1	2	3	4	5	6	7
1	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1987 tentang penerbitan pungutan-pungutan dan jangka waktu terhadap pemberian izin Undang-undang bangunan (Hinder Ordonatie)/HO</li> <li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan tertentu</li> <li>- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 8 Tahun 2001, tentang Standar Pelayanan Minimal Perizinan dan Non Perizinan</li> <li>- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013, Tanggal 10 Desember 2013, tentang Pendelegasian sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati dibidang Pelayanan Perizinan dan Non</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan SITU</li> <li>2. Photocopy KTP sebanyak 1 Lembar</li> <li>3. Pas Photo Warna 3*4 sebanyak 5 Lembar</li> <li>4. Surat Keterangan tidak keberatan (pencegahan gangguan dan pencemaran lingkungan dari tetangga/HO)</li> <li>5. Foto bangunan tempat usaha yang ber Plank Nama</li> <li>6. Akte Notaris (Bagi Usaha yang ber Badan Hukum)</li> <li>7. Surat kontrak/Sewa tempat usaha (khusus tempat usaha yang mengontrak)</li> <li>8. Bagi penjual BBM dan</li> </ul>	Maximal Sepuluh (10) Hari Kerja	Berdasarkan LRTU X IG X IL X TR (Ditujukan ke Badan Lingkungan Hidup)	Berlaku selama lima (5) tahun. Peninjauan Lokasi oleh Tim Teknis : <ul style="list-style-type: none"> <li>- BPMPT</li> <li>-Badan Lingkungan Hidup Kab. Bulungan</li> <li>- Kantor Camat</li> <li>- Kantor Lurah Setempat</li> </ul>

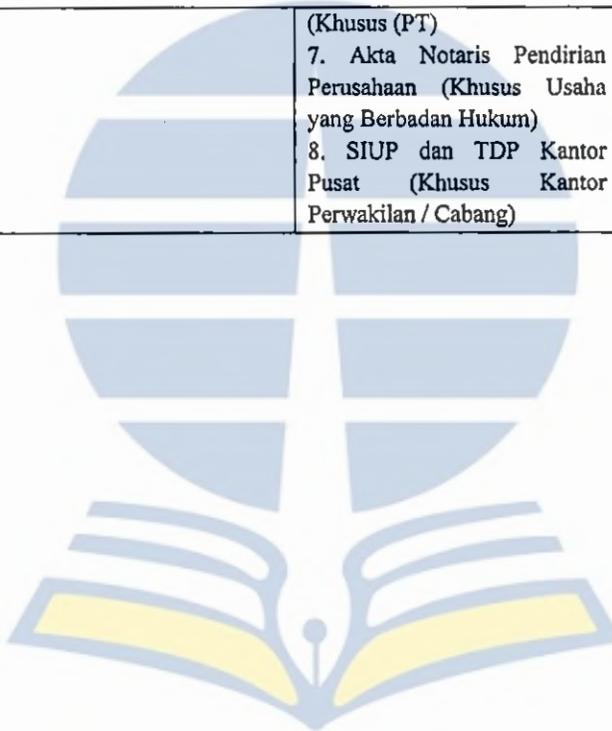
		Perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	Minyak Tanah harus melampirkan Fotocopy Kartu Pangkalan 9. Materai Rp. 6000,- 10. Fotocopy Surat Bukti Pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) tahun terakir 11. Melampirkan Izin Prinsip, apabila Izin SITU memiliki nilai Investasi > Rp. 500.000.000,-			
--	--	--	---	--	--	--

## 2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

## SOP Persyaratan SIUP

NO	Jenis Perizinan	Dasar Hukum	PERSYARATAN	Lama Proses	Besarnya Biaya	KET
1	2	3	4	5	6	7
1	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009</li> <li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011, tentang Retribusi Perizinan Tertentu</li> <li>- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 8 Tahun 2011, tentang Standar Pelayanan Minimal Perizinan dan Non Perizinan</li> <li>- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013, Tanggal 10 Desember 2013, tentang Pendelegasian sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati dibidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan SIUP</li> <li>2. Photocopy KTP sebanyak 1 Lembar</li> <li>3. Photocopy SITU, TDP, NPWP masing-masing 1 Lembar. (Jika Perpanjangan atau Perubahan melampirkan SIUP Lama).</li> <li>4. Pas Photo Warna 3*4 sebanyak 5 Lembar. Untuk Klasifikasi Modal Usaha : Kecil (Latar Kuning), Menengah (Latar Merah), dan Besar (Latar Biru).</li> <li>5. SK Pengesahan Badan Hukum dan Menteri Kehakiman (Khusus Persero Terbatas (PT) &amp; Memiliki Kantor Pusat).</li> <li>6. Neraca Awal Perusahaan</li> </ul>	Maximal Lima (5) Hari Kerja	Tidak Ada Biaya	Berlaku selama lima (5) tahun.

			(Khusus PT) 7. Akta Notaris Pendirian Perusahaan (Khusus Usaha yang Berbadan Hukum) 8. SIUP dan TDP Kantor Pusat (Khusus Kantor Perwakilan / Cabang)			
--	--	--	--	--	--	--



## 3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

## SOP Persyaratan TDP

NO	Jenis Perizinan	Dasar Hukum	PERSYARATAN	Lama Proses	Besarnya Biaya	KET
1	2	3	4	5	6	7
1	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009</li> <li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011, tentang Retribusi Perizinan Tertentu</li> <li>- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 8 Tahun 2011, tentang Standar Pelayanan Minimal Perizinan dan Non Perizinan</li> <li>- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013, Tanggal 10 Desember 2013, tentang Pendelegasian sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati dibidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan SIUP</li> <li>2. Photocopy KTP sebanyak 1 Lembar</li> <li>3. Photocopy SITU, SIUP, NPWP masing-masing 1 Lembar. (Jika Perpanjangan atau Perubahan melampirkan TDP Lama).</li> <li>4. SK Pengesahan Badan Hukum dan Menteri Kehakiman (Khusus Persero Terbatas (PT) &amp; Memiliki Kantor Pusat).</li> <li>5. Neraca Awal Perusahaan (Khusus (PT)</li> <li>6. Akta Notaris Pendirian Perusahaan (Khusus Usaha yang Berbadan Hukum)</li> <li>7. SIUP dan TDP Kantor Pusat (Khusus Kantor Perwakilan / Cabang)</li> </ul>	Maximal Lima (5) Hari Kerja	Tidak Ada Biaya	Berlaku selama lima (5) tahun.