

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2019**
(Studi Pada Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perdagangan (SIUP))

¹Roqi Mirfaq
²Wahju Gunawan
³Idil Akbar

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran
²Kepala Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran
³Departemen Antropologi, Universitas Padjadjaran

Email korespondensi : mirfaq06@gmail.com

Abstract

The title of this study is “Effectiveness of The Online Licensing Service System at The Service of Investment and The One Stop Service Tasikmalaya City in 2019”. The aims of the study are to determine how the effectiveness of the online licensing service system at DPMPTSP Tasikmalaya City will be observed from indicators according to Sutrisno is understanding the program, being on target, on time, achieving goals and changes (Indrayani and Niswah, 2017). The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. The data collection techniques used in this study were literature study and field study (interviews, observations, and documentation). The result of this study based on the theory of effectiveness was found that with the five indicators of effectiveness it will be effective and efficient to do online licensing service system. Based on the result of the study, it can be concluded that DPMPTSP Tasikmalaya City carried out licensing service by utilizing information technology has been running effectively.

Keywords: *Effectiveness, Licensing Service System, Service*

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana keefektifitasan sistem pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Kota Tasikmalaya dilihat dari indikator efektivitas menurut Sutrisno dalam Indrayani dan Niswah (2017) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan. Metode penelitian yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan (wawancara, observasi, dan dokumentasi). Hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan teori efektifitas didapatkan bahwa dengan adanya lima indikator efektifitas tersebut maka akan menjadi efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan perizinan secara online. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Tasikmalaya dalam melaksanakan pelayanan perizinan dengan memanfaatkan teknologi informasi sudah berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Pelayanan Perizinan, Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal itu bersamaan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan.

Dalam praktek *good governance*, pelayanan publik seperti perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat bahwa kebanyakan masyarakat memerlukan dokumen-dokumen untuk mendukung berbagai aktivitasnya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah juga mempengaruhi minat para investor dalam menanamkan modalnya pada suatu daerah. Dunia usaha menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, murah serta tarif yang jelas, karena selama ini masih sering ditemui pelayanan umum yang lambat, mahal, berbelit-belit dan tidak jelas.

Meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh setiap instansi pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, inovasi-inovasi dalam pelayanan publik mutlak diperlukan agar pelayanan publik semakin cepat, tepat, mudah, murah, serta tarif yang jelas. Hal ini juga dibenarkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014, dalam peraturan ini dijelaskan mengenai pedoman

pembangunan zona integritas intansi pemerintahan. Sehubungan dengan hal tersebut, peranan pelayanan sangatlah penting dalam suatu instansi pemerintahan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik. Dampak positifnya pemerintah daerah menjadi lebih terbuka terhadap masyarakat menyangkut proses penyelenggaraan pemerintahan. Apa yang menjadi keinginan dan tuntutan mereka lebih di dengar serta diperhatikan oleh pemerintah daerah, dimana salah satu keinginan serta tuntutan masyarakat adalah peningkatan pelayanan umum bagi masyarakat.

Contohnya, instansi pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. Secara umum, tugas pokok dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu adalah melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, promosi penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal. Maka dari itu, proses yang dialami oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya sangat akan melibatkan publik secara langsung. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya

sendiri terdapat beberapa mekanisme sektor perizinan yang menjadi tanggung jawabnya yaitu perizinan terkait potensi investasi, kawasan industri, infrastruktur, perhotelan, kesehatan, koperasi dan UMKM serta sarana dan prasarana.

Di Indonesia, metode pelayanan perizinan sendiri sudah menganut sistem perizinan online, yaitu OSS (Online Single Submission), OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik berbentuk badan usaha maupun perorangan, usaha mikro, kecil, menengah maupun besar, usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS, usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing.

Dalam proses perizinan sendiri di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya menggunakan sistem perizinan online melalui program Sipentas yaitu Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya. Sipentas sendiri merupakan pendaftaran perizinan yang belum diakomodir oleh OSS dan untuk pemenuhan komitmen usaha yang diajukan melalui OSS agar berlaku efektif. Di Sipentas sendiri memiliki beberapa jenis perizinan yang dapat didaftarkan seperti angkutan, gudang, industri, jasa konstruksi, kesehatan, mendirikan bangunan, pariwisata, pemanfaatan ruang, perdagangan, pusat pembelanjaan, reklame, rumah sakit, toko modern, dan waralaba. Sipentas juga merupakan terobosan baru dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya telah dilaksanakan sejak awal tahun 2018 yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk mendaftarkan

perizinan, cukup melalui web portal Sipentas atau bisa juga melalui aplikasi mobile Perizinan Kota Tasikmalaya.

Dalam aplikasi Sipentas ada beberapa jenis perizinan salah satunya perizinan dalam bidang perdagangan. Izin

perdagangan sendiri berupa pemenuhan komitmen surat izin usaha perdagangan (SIUP) CV, Persorangan, Koperasi dan PT. Pemenuhan komitmen sendiri merupakan salah satu persyaratan izin usaha dan atau izin komersial atau operasional yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan demikian untuk mendapatkan izin tersebut pemilik perusahaan harus mendaftarkan terlebih dahulu melalui Online Single Submission (OSS) untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) setelah itu harus melakukan pembuatan pemenuhan komitmen surat izin usaha perdagangan (SIUP).

Masalah yang kemudian akan muncul dalam proses pelayanan publik adalah tentang bagaimana kemudahan tata cara atau tata laksana dalam proses perizinan salah satunya dalam perihal pembuatan pemenuhan komitmen surat izin usaha perdagangan (SIUP) CV. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan masih terlihat beberapa masyarakat mengalami sulitnya proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya seperti pemohon yang harus mondar-mandir ke instansi lain untuk meminta rekomendasi. Selain itu juga dalam pelaksanaannya masih ada beberapa hal yang harus tetap datang ke kantor seperti tanda tangan kepala dinas dan apabila ada permasalahan input data di aplikasi, tidak ada layanan untuk meminta bantuan langsung atau call center dari pihak dinas dan bisa di selesaikan dengan datang langsung ke kantor DPMPSTP Kota Tasikmalaya. Maka dari itu penulis

menganggap bahwa masalah tersebut menarik untuk di analisis keefektivitasan pelayanannya karena sebagaimana yang kita tahu orientasi utama dari pemerintah itu sendiri terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik harus berkaitan dengan

masyarakat. Oleh karena itu segala bentuk evaluasi atau masalah yang terjadi diharapkan dapat ditemukan solusinya.

Adapun tujuan dari artikel ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online (Sipentas) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online (Sipentas) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online (Sipentas) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemerintah dan Pemerintahan Pemerintah

Pemerintah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Adapun sejumlah pengertian tentang makna kata pemerintahan.

Menurut Syafii (2007:20) dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Pemerintahan mengungkapkan terdapat empat unsur yang ada dari kata perintah yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua

pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Sitomorang dan Sitanggang (1994:4) pemerintah yaitu: “Pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara seperti cabinet merupakan suatu pemerintah. Pemerintah yakni kata nama subyek yang berdiri sendiri. Sebagai contoh yakni Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan sebagainya”

Menurut Sitomoran dan Sitanggang (1994:5) juga menjelaskan definisi pemerintah dalam arti sempit dan luas, sebagai berikut:

1. Dalam arti luas, menunjuk kepada semua aparatur/alat kelengkapan negara sebagai keasatuan yang menjalankan segala tugas dan kewenangan/kekuasaan negara atau pemerintahan dalam arti luas. Pemerintah dalam arti luas yaitu menurut Undang – Undang Dasar 1945 mencakup MPR, DPR, DPA, BPK, Presiden dan Menteri – menteri, dan MA.
2. Dalam arti sempit, menunjuk kepada aparatur atau alat kelengkapan negara yang melaksanakan tugas dan kewenangan pemerintahan dalam arti sempit. Pemerintah dalam arti sempit yang dimaksud hanya mencakup Presiden bersama-sama dengan Menteri.

Pemerintahan

Pemerintahan merupakan segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri. Menurut

Situmorang dan Sitanggang (1994:4) pemerintahan adalah cara melakukan tugas/kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Atau dengan kata lain pemerintahan yakni perbuatan memerintah. Penulis berpendapat bahwa pemerintah

merupakan perbuatan memerintah yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyat dan kepentingan Negara itu sendiri.

Administrasi Pemerintahan

Administrasi merupakan sebuah kata yang berasal dari bahasa Belanda, yaitu

Administratie yang memiliki arti setiap proses kegiatan catat-mencatat yang dilakukan untuk mengetahui makna dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Administrasi dapat juga dijelaskan sebagai suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh sekelompok orang agar bisa menjalankan organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Sedangkan pengertian Administrasi Pemerintahan menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan adalah Administrasi Pemerintahan adalah tata laksana dalam pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan.

Efektivitas

Pengertian Efektivitas

Efektivitas menurut arti harfiahnya adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Dengan kata lain, Efektivitas menekankan pada berhasil tidaknya suatu perbuatan atau ketetapan mencapai tujuan yang dibuat sebelumnya.

Menurut Mahmudi (2005) dalam Junar W. Suwigna dkk (2018), efektivitas merupakan hubungan antara

output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Ukuran Efektivitas

Ukuran Efektivitas merupakan pengukuran keberhasilan dalam pencapaian

tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Sutrisno menyatakan terdapat lima indikator untuk mengetahui suatu keefektifitasan, yaitu:

- a. Pemahaman program
- b. Tepat sasaran
- c. Tepat waktu
- d. Tercapaiannya tujuan
- e. Perubahan nyata. (Indrayani dan Niswah, 2017)

Pendapat lain, menurut Budiani (2007:53) mengatakan ukuran efektivitas sebagai berikut:

- a. Ketepatan sasaran program, sejauh mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program, kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi.
- c. Tujuan program, sejauh mana kesesuaian antara hasil dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan program
- e. Kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Mengenai pelayanan, Kotler (dalam Sinambela, 2006:4) berpendapat bahwa

pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Konsep Pelayanan Perizinan

Secara umum konsep Pelayanan Perizinan merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip prinsip seperti:

- a. Kesederhanaan
- b. Transparansi
- c. Akuntabilitas
- d. Menjamin kepastian biaya, waktu, serta adanya kejelasan prosedur secara hukum. (Nyoman Putri Purnama Santhi dan Ni Made Ari Yuliantini Griadhi, 2015)

E-Government

E-Government (e-Gov) adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain, didalamnya melibatkan otomisasi dan komputerasi pada prosedur paperbased yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunitas, serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan informasi (Pascual, 2003

dalam Jazi Eko Istiyanto dan Edhy Sutanta. 2012)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan mencari informasi dan

menelusuri pelaksanaan dari sistem pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah sebuah elemen yang cukup penting dan merupakan syarat mutlak yang harus dilakukan dalam Skripsi Terapan. Dengan adanya pengumpulan data ini dapat menunjang dan mempermudah proses pembuatan Skripsi Terapan. Atas dasar itulah peneliti menggunakan beberapa metode yang dapat menunjang dan mempermudah proses pengumpulan data, adapun teknik pengumpulan data dalam penulisan Skripsi Terapan ini dilakukan dengan cara:

1. Studi Lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan observasi partisipatoris secara langsung pada instansi Pemerintahan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. Studi lapangan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan inspeksi secara langsung terhadap masalah yang akan dibahas penulis pada instansi yang dijadikan objek penelitian di lapangan melalui:

a. Wawancara

Tujuan diadakannya wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi. Dalam wawancara ini peneliti akan mewawancarai Kepala Bidang Data, Informasi dan Pengaduan Perizinan, Kepala Seksi Data dan Informasi Layanan Perizinan, Staff Penanggung Jawab Data Informasi Layanan

Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya, dan masyarakat Kota Tasikmalaya yang menggunakan aplikasi Sipentas.

b. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dengan jalan menggunakan pengamatan yang disertai dengan pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran yang dilakukan secara langsung pada lokasi yang menjadi obyek penelitian (Fathoni,2006:104). Dalam hal penelitian mengenai Efektivitas sistem pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019. Penulis memahami bahwa observasi adalah suatu pengamatan yang dilakukan secara langsung dengan mencatat hal-hal yang terjadi dilapangan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilaksanakan merupakan semua kegiatan yang berkaitan dengan dokumen asli tertulis selama pelaksanaan penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya antara lain portal aplikasi sipentas, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Struktur Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya dan profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya.

2. Studi Kepustakaan

Selain pendekatan studi lapangan, peneliti juga menggunakan studi pustaka yang akan membantu peneliti dalam mengumpulkan sumber-sumber data maupun informasi.

Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan

dengan masalah yang ingin diselesaikan dengan baik. Studi Kepustakaan merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan literatur/buku, jurnal dan sumber referensi lainnya yang terkait dengan pelaksanaan pembuatan Skripsi Terapan mengenai

Efektivitas sistem pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya.

Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan seorang sumber yang memberikan data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Siyoto dan Sodik mengemukakan bahwa “purposive sampling yaitu suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus (Siyoto dan Sodik, 2015:66).

Dalam menentukan seorang informan tentu tidak hanya memilih secara keinginan sendiri, melainkan harus memperhatikan beberapa kriteria yang dapat membantu kita menemukan informan yang tepat. Adapun kriteria dari seseorang informan, yaitu:

- a. Informan harus memiliki pengetahuan tentang gambaran terhadap objek penelitian
- b. Informan harus memiliki pengetahuan dan perhatian terhadap permasalahan di lapangan
- c. Adanya kesanggupan informan untuk menerima peneliti dan memberikan keterangan secara terbuka dan apa adanya (Maleong, 2006:90).

Berdasarkan kriteria ketentuan maka peneliti menentukan informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Data, Informasi dan Pengaduan Perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. Sehingga akan memperoleh

- informasi mengenai pelaksanaan dan koordinasi aplikasi Sipentas di Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya.
2. Staff Penanggung Jawab Seksi Data dan Informasi Layanan Perizinan Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya. Sehingga
 3. akan memperoleh proses pelaksanaan aplikasi Sipentas di Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya.
 4. Masyarakat Kota Tasikmalaya Pengguna Pelayanan Perizinan Online (Sipentas) dalam pembuatan SIUP CV. Sehingga memperoleh informasi secara langsung proses pelaksanaan aplikasi Sipentas di Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya.

Dari penjelasan struktur mekanisme dan tugas diatas peneliti mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Teknik Validitas Data

Dalam penelitian ini, menggunakan triangulasi yaitu:

1. **Triangulasi Sumber Data**
Triangulasi sumber data merupakan teknik pengumpulan data yang didapatkan dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama seperti Kepala Bidang Data, Informasi, dan pengaduan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya, Kepala Seksi Data, Informasi, dan pengaduan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya, Staff Penanggung Jawab Seksi Data, Informasi, dan pengaduan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya dan masyarakat Kota Tasikmalaya, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sama, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi.
2. **Triangulasi Teknik**
Triangulasi teknik merupakan teknik menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. **Triangulasi Waktu**
Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data.

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-

ulang sehingga sampai ditentukan kepastian datanya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, display data, dan kesimpulan/verifikasi. Sama halnya dengan model Miles and Huberman yang mengatakan bahwa, “aktivitas dalam analisis data kualitatif meliputi *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*”.

Analisis SWOT

Analisa atau Analisis SWOT merupakan teknik atau metode perencanaan strategi yang bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan (strength), kelemahan (weakness), peluang (opportunity), dan ancaman (threats) sebuah perusahaan dalam suatu proyek atau bisnis. Dari Zidni Khaira (2012:2) dalam Emel Apriandes, A. Yani Ranius dan Firamon Syakti (2013), analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi Perusahaan (Rangkuti, 1997:18).

Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya

Sebagai upaya mendukung dan mewujudkan Visi Kota Tasikmalaya dan program-program yang sedang dilaksanakan dan sebagai bentuk komitmen Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Kota Tasikmalaya maka ditetapkan visi Dinas PMPTSP, yang mengandung makna bahwa Kota Tasikmalaya dengan potensi, keragaman

dan kompleksitas masalah yang tinggi, harus mampu dibangun menuju Kota Tasikmalaya yang Bermartabat serta Unggul, Nyaman dan Sejahtera.

Sedangkan untuk mewujudkan Visi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2018 - 2022 tersebut diatas dilaksanakan Misi sebagai berikut:

- a. Mengurangi tingkat kemiskinan dan meningkatkan daya beli masyarakat
- b. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:

Untuk mengetahui keefektifitasan peneliti menggunakan beberapa indikator menurut Sutrisno dalam Indriyani dan Niswah (2017) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penjelasan dari hasil penelitian mengenai Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 menjelaskan bahwa:

Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 dalam Pemahaman Program

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa seluruh pegawai sudah memahami menggunakan aplikasi sipentas yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Hal tersebut juga dirasakan oleh masyarakat ketika masyarakat yang belum bisa menggunakan sipentas, diberikan bimbingan secara langsung oleh para pegawai disana dan dalam pengerjaannya pun berjalan dengan lancar dan mudah dimengerti. Pemahaman tersebut didorong dengan adanya perangkat yang tersedia dan

mudah didapatkan oleh pengguna serta pelayanan yang diberikan oleh dinas kepada masyarakat. Selain itu, tampilan dari sipentas yang dibuat dengan sederhana sehingga membuat pegawai lebih memahami isinya.

Jika pegawai sudah memahaminya

dengan baik, dapat dikatan sistem perizinan online melalui aplikasi sipentas sudah berjalan dengan efektif. Karena, jika pegawai mengetahui tetapi tidak memahami, sistem tersebut tidak akan berjalan hingga saat ini. Pemahaman tersebut menjadikan pengerjaan para pegawai menjadi lebih mudah. Sehingga, penyimpanan data menjadi rapih dalam satu sistem.

Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 dalam Tepat Sasaran

Dari hasil penelitian diatas yang sudah dilakukan, dapat dikatakan bahwa sasaran yang dilakukan sudah berjalan dengan baik dan lancar. Seperti sudah memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan aturan pemerintah serta sasaran untuk memudahkan sangat dirasakan oleh pegawai dan masyarakat sebagai pengguna jika dibandingkan dengan sebelumnya yang perlu dilakukan secara manual. Selain dapat menghemat waktu, kertas serta pelaksanaan proses perizinan menjadi lebih cepat tetapi jika koneksi jaringan internet mendukung. Dibuatnya sasaran dapat memberikan keuntungan baik bagi pegawai maupun pengguna.

Tercapainya sasaran juga salah satunya dikarenakan adanya sosialisasi yang diberikan. Berdasarkan dokumentasi yang peneliti dapat terhadap salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan dinilai cukup efektif di era kemajuan teknologi ini. Namun, untuk beberapa orang yang masih awam terhadap teknologi tidak dapat menerima informasi tersebut. Akan tetapi berdasarkan

hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan, pemberian sosialisasi ini dapat memberikan pengaruh besar sehingga tercapainya sasaran. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya sudah berjalan dengan baik.

Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 dalam Tepat Waktu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat dikatakan bahwa pada indikator tepat waktu, penggunaan waktu yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya dalam melakukan pelayanan perizinan belum optimal atau masih terkadang terlambat hal tersebut dikarenakan tanda tangan di lembar perizinannya masih secara manual. Oleh karena itu, apabila pengerjaannya tetap selesai dengan tepat waktu namun proses tanda tangannya mengalami keterlamabatan maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasaan dari masyarakat kepada pihak dinas. Jadi, apabila tidak menjalankan dengan tepat waktu maka akan merugikan pegawai serta organisasi pemerintahan itu sendiri.

Pengerjaan perizinan secara online juga sudah dilakukan di waktu yang tepat. Karena sudah seharusnya di masa saat ini kita bisa memanfaatkan teknologi informasi yang semakin maju. Tentunya dengan menggunakan berbasis online bisa lebih memudahkan pengerjaannya serta waktu penyelesaiannya pun semakin cepet. Selain itu pelaksanaan perizinan online di Kota Tasikmalaya ini berjalan di waktu yang tepat karena aplikasi ini ada sebelum OSS ada di Kota Tasikmalaya. Sehingga ketika OSS ada di Kota Tasikmalaya pemerintah dan masyarakat sendiri tidak kaget dalam melakukan perizinan berbasis online.

Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan

Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 dalam Tercapainya Tujuan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat

dikatakan bahwa pada indikator tercapainya tujuan, tujuan yang telah dibuat oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya untuk memudahkan pelayanan perizinan berbasis online sudah berjalan dengan efektif. Dengan berjalannya hal tersebut memberikan kepuasan kepada masyarakat Kota Tasikmalaya sebagai pengguna aplikasi sipentas. Pelaksanaan tersebut sudah memberikan hasil yang baik, terutama dalam menciptakan pemerintahan yang baik.

Namun, dalam mencapai tujuan dari sipentas ini masih ditemukan hambatan yang ada. Terutama masih banyaknya masyarakat yang belum bisa menggunakan teknologi dan informasi di masa sekarang tetapi hambatan tersebut langsung bisa diatasi oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya.

Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 dalam Perubahan Nyata

Dari hasil penelitian diatas, dapat dikatakan bahwa sistem pelayanan perizinan secara online belum sepenuhnya memberikan perubahan yang nyata. Karena perubahan yang nyata hanya baru dirasakan oleh pihak dinas sedangkan dari masyarakatnya atau pengguna nya belum optimal. Karena dalam hal pelayanan nya belum berjalan sepenuhnya dengan online masih ada beberapa yang dilakukan secara offline atau harus datang ke kantor seperti meminta tanda tangan basah kepala dinas, melakukan perbaikan apabila salah upload file. Dengan demikian dampak yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya dengan perizinan sistem online

baru memberikan sebuah keefektifan dalam hal pengerjaannya tetapi dari segi masyarakat belum sepenuhnya dirasakan atau belum benar-benar dilaksanakan secara online.

Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) sederhana Pada Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019

Analisis SWOT adalah analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats). Dalam penggunaannya analisis SWOT ini digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, peluang, kelemahan, dan ancaman dalam suatu keefektifitasan pelayanan perizinan berbasis online serta membantu menganalisis agar lebih optimal dan efektif.

Dalam efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas PMPTSP Kota Tasikmalaya, analisis SWOT yang peneliti temukan sebagai berikut:

Kekuatan (Strength) pada Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019

Kekuatan atau Strength terdapat dari internal sebuah organisasi dimana disini adalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya melalui Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendag No. 36/2007 tentang Penerbitan SIUP, kekuatan dari Perpres ini adalah mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik sehingga terciptanya Sipentas dan tentunya memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas kepada masyarakat. Adapun

Permendag bisa menjadikan kekuatan karena dalam peraturan ini menyatakan bahwa setiap perusahaan yang melakukan usaha perdagangan wajib memiliki SIUP. Dengan adanya kedua peraturan tersebut tentunya menjadi kekuatan bagi organisasi karena melakukan pelayanan berbasis elektronik serta mempermudah dalam pelayanannya.

Kemudai kekuatan yang terakhir adalah adanya perangkat yang mendukung baik itu software dan hardware, dengan memiliki perangkat yang mendukung tentunya ini menjadi suatu kekuatan dalam internal organisasi dimana sebuah pekerjaan bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Kelemahan (Weakness) pada Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019

Kelemahan atau weakness akan terjadi di internal organisasi itu sendiri. Kelemahan yang terjadi pada efektivitas sistem pelayanan perizinan secara online di DPMPSTP Kota Tasikmalaya adalah masih ada beberapa hal yang dilakukan secara offline atau harus datang ke kantor seperti melakukan perbaikan apabila salah upload file dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti akan penggunaan teknologi dan informasi. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah yang secara langsung terhadap masyarakat.

Peluang (Opportunity) pada Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019

Peluang merupakan eksternal suatu organisasi. Opportunity atau peluang yaitu merupakan hal yang akan memperkuat kekuatan, peluang dari pelayanan perizinan secara online ini adalah dengan memberikan

pelayanan kepada masyarakat secara online atau elektronik tentunya dapat memberikan pelayanan yang efektif, berkualitas dan efisien. Selain itu dengan adanya peraturan yang jelas dari pemerintah mengenai perizinan bisa menimbulkan rasa tertib administrasi

kepada masyarakat.

Kemudian dengan adanya perangkat yang mendukung tentunya bisa mempermudah pelayanan kepada masyarakat sehingga nantinya akan meningkatkan jumlah investor di Kota Tasikmalaya.

Ancaman (Threat) pada Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019

Ancaman adalah hal yang akan menghambat pada keefektifitasan suatu program salah satunya dalam pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Ancaman yang pertama adalah dalam proses tanda tangan pada SIUP masih menggunakan tanda tangan basah, sehingga nantinya dapat memperlambat proses pembuatan surat perizinan. Hal tersebut tentunya akan menjadi ancaman yang mengakibatkan turunnya indeks kepuasan masyarakat.

Kemudian ancaman berikutnya merupakan ditakutkan sistem web diretas oleh hacker atau pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal tersebut tentunya menjadi ancaman yang besar karena apabila web diretas nantinya data-data yang ada di web bisa hilang dan bisa jadi aplikasi tersebut tidak bisa digunakan kembali.

Upaya Alternatif Dalam Menghadapi Analisis SWOT Pada Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019

Berdasarkan hasil analisis SWOT di atas, peneliti mencoba memberikan upaya alternatif yang dapat dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya, guna memastikan pelayanan perizinan secara online berjalan dengan efektif.

Peneliti dapat membuat upaya alternatif untuk dijadikan pertimbangan terkait, efektifitas sistem pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Kota Tasikmalaya sebagai berikut:

1. Menyebarluaskan informasi melalui pamflet mengenai peraturan dan aplikasi sipentas secara lebih detail agar meningkatkan rasa tertib administrasi kepada masyarakat Kota Tasikmalaya dan meningkatkan jumlah investor di Kota Tasikmalaya.
2. Menciptakan pelayanan dalam memberikan perizinan dengan menggunakan tanda tangan elektronik dalam penerbitan surat perizinan untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat serta meningkatkan keamanan sistem agar tidak mudah diretas.
3. Melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai peraturan dan aplikasi sipentas dan menambahkan call center di aplikasi sipentas agar meningkatkan rasa tertib administrasi dan kemudahan pelayanan dalam hal perizinan sehingga mampu meningkatkan jumlah investor di Kota Tasikmalaya.
4. Melakukan bimbingan teknis kepada masyarakat mengenai penggunaan pelayanan perizinan online atau sipentas, dan menambahkan call center di aplikasi sipentas agar masyarakat bisa mendapatkan kemudahan pelayanan sehingga meningkatkan indeks kepuasan masyarakat,

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan penelitian mengenai efektifitas dalam indikator pemahaman program sudah berjalan efektif.
- b. Dalam indikator yang kedua yaitu tepat sasaran, sudah berjalan efektif.
- c. Dalam indikator yang ketiga yaitu tepat waktu, belum berjalan secara maksimal.
- d. Dalam indikator yang keempat yaitu tercapainya tujuan, tujuan yang telah dibuat oleh DPMPSTP Kota Tasikmalaya untuk memudahkan pelayanan perizinan berbasis online sudah berjalan efektif
- e. Dalam indikator yang kelima yaitu perubahan nyata, dapat dikatakan bahwa sistem pelayanan perizinan secara online belum sepenuhnya memberikan perubahan yang nyata
- f. Pemaparan mengenai Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman dinilai lebih menonjol faktor pendukung dibandingkan dengan faktor penghambat sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya sudah efektif dalam melakukan pelayanan perizinan secara online melalui aplikasi sipentas.
- g. Upaya yang dikemukakan oleh peneliti hanya sebatas rekomendasi, hal tersebut berdasarkan dengan penerapan SWOT sederhana dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Rekomendasi utama yang diajukan oleh peneliti yaitu Menciptakan pelayanan yang lebih baik dalam memeberikan perizinan dengan menggunakan tanda tangan elektronik dalam penerbitan surat perizinan untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat serta meningkatkan keamanan sistem agar tidak mudah diretas serta ada nya tambahan item di aplikasi Sipentas yaitu call center agar ketika ada

masyarakat yang salah upload file atau kesalahan lainnya bisa langsung menghubungi pihak dinas dan bisa diselesaikan secara langsung tanpa harus datang ke kantor.

References:

Buku

- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Rineka Cipta: Jakarta.
- M.Situmorang, Victor dan Cormentya Sitanggang. 1994. *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Moleong, J. Lexy 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing: Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama: Bandung.

Jurnal

- Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti"*. Denpasar: Jurnal Ekonomi Sosial. Input Volume 2 No.1.
- Indrayani, Eni Zahrotin dan Fitrotun Niswah. 2017. *Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan*. Surabaya: Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume 5 No.1.
- Jazi Eko Istiyanto, Edhy Sutanta. 2012. *Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government*. Jurnal Teknologi Technoscintia Vol.4 No.2 Februari

2012. ISSN: 1979-8415.

Junar W. Suwigna, Salmin Dengo dan Jericho D. Pombhengi. 2018. *Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado Vol.4 No.56 2018.

Nyoman Putri Purnama Santhi dan Ni Made Ari Yuliantini Griadhi. *Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Yang Optimal Dalam Birokrasi Perizinan*. Fakultas Hukum, Universitas Udayana. Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum [S.l.], sep. 2015. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kertahanegara/article/view/15278>>.

Emel Apriandes, A. Yani Ranius, Firamon Syakti. 2013. *Analisis SWOT Guna Penyusunan Rencana Induk E-Governement Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Muara Enim*. Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Ilmu Komputer Vol.17 No.2 Maret 2013: 1-11.

Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya dan kepada para informan dalam penelitian ini yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian serta kooperatif dalam memberikan data dan informasi.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014
Tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 52 Tahun
2014

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan