

EFEKTIVITAS SISTEM PERIZINAN *ONLINE* dan *TRACKING* SISTEM (SPOTS) pada DINAS PENANAMAN MODAL dan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIAK.

MARLINA

Email: marlina.lina453@yahoo.co.id

Pembimbing: Dr.Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Uninersitas Riau
Kampus bina widya jl. H. R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

MARLINA, 1301120798. Effectiveness Of The Online Licensing System and Tracking System At The Service Of Investment and The One Stop Service Siak District.

Konselor by: Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

This research background phenomena is along with demands for improvement in public service are good and satisfactory to the community become a necessity that must be met by the Government. Therefore to realize these demands, Siak District Government through the Department of Investment and the One Stop Service (DPMPTSP), utilizing increasingly sophisticated technological development by organizing online licensing system and tracking system. Benchmark of discussion and the research.

This research design using qualitative descriptive. Copmplex issue and requires in-depth understanding of the meaning, so it is necessary to do an interview, observations, and documentation in depth to be able to obtain valid data. In tihis research interviews and observations conducted at the office of investment and the one stop service (DPMPTSP) Siak District.

Based on result of the research effectiveness of online licensing system and tracking system the office investment and the one stop service Siak District, in can be concluded that the effectiveness of online licensing system and tracking system (SPOTS) in terms of inputs, processes, ouputs, and outcomes, has been able to provide accurate indormation for the public, and it can help people in taking care of all matters related to the licensing. This is because there isi a supporting factor is community participation, human resources and infrastructure.. in addition to supporting the above factors, there are also inhibiting factors is the internet that is uneven in several areas in Siak District, and sometimes there are technical issues sich as blackout.

Keyword : Effectiveness, Public Service, Licensing Service

Pendahuluan

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi

suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian

pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya biaya yang besar. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Semakin majunya perkembangan zaman yang sarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwa tugas utama Pemerintah adalah melindungi, melayani, memerdayakan dan mensejahterkan masyarakat. Peranan Pemerintah dalam era reformasi dan otonomi daerah saat ini mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang

berkembang dengan adanya paradigma yang makin memandirikan daerah.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan regulator yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan azas pemerintahan yang demokratis. Peranan Pemerintah ini menuntut agar Pemerintah (birokrasi) memberikan pelayanan public yang sesuai dengan keinginan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat pada dewasa ini adalah pelayanan public dibidang administrasi pemerintahan khususnya administrasi penanaman modal serta perizinan dan non perizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada bidang-bidang pelayanan lainnya.

Kondisi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan selama ini "image" nya sangat buruk, tidak ada kepastian, system dan prosedurnya tidak jelas, persyaratan banyak dan beragam, proses berbelit-belit, lama dan tidak ada limit waktu, mahal dan sarat akan nuansa KKN serta pungli. Buruknya kondisi ini berdampak dengan terganggunya iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha perekonomian masyarakat di kabupaten siak khususnya.

Di Kabupaten Siak kantor yang mengurus tentang perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pembentukan dan kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yaitu dalam upaya mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan public di lingkungan Pemerintah Kabupaten Siak sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 2007 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, namun demikian mengingat terbatasnya sarana dan

prasarana dan infrastruktur maka Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) baru beroperasi pada tahun 2009 dengan melayani 24 jenis perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 18 Tahun 2009 tentang pelimpahan sebagian kewenangan penandatanganan perizinan kepada kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

Dengan meningkatnya pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka pada tahun 2010 dilakukan revisi terhadap pelimpahan kewenangan kepada kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Peraturan Bupati Siak Nomor 2 Tahun 2010 yaitu sebanyak 43 jenis perizinan. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama yang berada di kecamatan yang jaraknya cukup jauh dari ibu Kota Kabupaten Siak, maka Bupati Siak mengeluarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga masyarakat yang memiliki usaha kecil tidak perlu lagi datang ke ibu kota Kabupaten Siak untuk melakukan pengurusan perizinan kategori kecil. Sehingga hal ini mengakibatkan direvisinya pelimpahan kewenangan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak melalui Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2012 yaitu sebanyak 38 jenis perizinan.

Seiring dengan perkembangan zaman, dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Siak telah memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu teknologi informasi yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Siak adalah System Perizinan Online dan Tracking System (SPOTS). System Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) merupakan aplikasi pelayanan perizinan secara online dan penelusuran posisi perizinan yang dapat diakses oleh pemohon melalui media internet dengan alamat <http://dpmptsp.siakkab.go.id> sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSP kabupaten

siak untuk melakukan pengurusan perizinan dan pemohon juga bisa mengetahui sudah sejauh manakah status perizinan yang mereka urus. Hadirnya layanan perizinan online dan tracking system (SPOT) adalah sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan perizinan paralel, dan dengan hadirnya layanan perizinan online dan tracking system (SPOT) ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan juga untuk mempersingkat waktu serta diharapkan bisa mengurangi kemungkinan adanya pungutan liar dalam mengurus perizinan. Hal ini sesuai juga Visi DPMPTSP Kabupaten Siak yaitu: “Menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Sebagai Fasilitator Penanaman Modal serta Tercapainya Pelayanan Terbaik untuk Mewujudkan Siak Sejahtera Tahun 2016”.

Ditengah maraknya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah, baik itu dari segi keramahan petugas, waktu pelayanan yang cukup lama hingga proses pelayanan yang berbelit-belit, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten siak berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Bentuk upaya dari DPMPTSP tersebut adalah salah satu nya dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah canggih saat ini, dengan cara menerapkan system perizinan online dan tracking system (SPOTS).

Tabel 1.1
Laporan Perizinan Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah
2014	1.303
2015	1.366
2016	1.225

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Siak

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa selama diselenggarakan sistem

perizinan online dan tracking sistem (SPOTS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak dari tahun 2014, sudah lebih kurang 4.000 izin yang dikeluarkan.

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik untuk mengkaji bagaimana efektivitas penyelenggaraan sistem perizinan online dan tracking sistem (SPOTS). Oleh karena itu, penulis membuat judul “**Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak.**

Tinjauan Pustaka

Sistem Informasi Manajemen

System informasi manajemen sendiri mempunyai banyak pengertian yang salah satunya menurut Raharja (2006) bahwa system informasi manajemen merupakan system manusia atau mesin yang terpadu (integrated) untuk menyajikan informasi guna fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi, dengan demikian system ini menggunakan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah data base. Sedangkan menurut Sutanto (2002) system informasi manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub system yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengubah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

Pengertian lain mengenai system informasi manajemen dikemukakan oleh Sutanta (2003), system informasi manajemen dapat diartikan sebagai sekumpulan sub system yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama

dan membentuk suatu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (input) berupa data-data, kemudian mengolahnya (processing), dan menghasilkan keluaran (output) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun dimasa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan. Sedangkan menurut Mulyanto (2009) system informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006) istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Istilah publik menurut Kencana dalam Sinambela (2006) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki.

Pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2012) pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandate kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. bahkan warga memberikan otoritas kepada pemerintahnya untuk melakukan tindakan responsif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut

secara efektif dan dipergunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.

Pendapat Dwiyanto (2012) mendefinisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaraan, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan dari pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik penyelenggaraan atau sumber pembiayaan semata. kriteria yang selama ini secara konvensional digunakan untuk membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat tidak lagi dapat dipergunakan dengan mudah untuk mendefinisikan pelayanan publik.

Sinambela (2006) berpendapat bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Budiman Rusli dalam Subarsono (2006) yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Masyarakat pada umumnya akan sangat mengharapkan suatu bentuk pelayanan terbaik dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang ahli dalam bidangnya. Sehingga suatu peningkatan pelayanan yang memiliki kualitas akan sangat diinginkan oleh masyarakat saat ini.

Istilah public juga turut dijelaskan oleh Cutlip dan canter dalam Syafitri (2012) yang mengatakan bahwasanya public merupakan kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagai rasa atas dasar kebersamaan. Public merupakan kumpulan orang-orang yang menaruh perhatian minat, atau kepentingan yang sama dan tidak diikat oleh nilai atau norma tertentu.

Efektivitas

Kurniawan (2005) dalam bukunya “Transformasi Pelayanan Publik”

mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009) efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama.

Menurut Effendy (2003) efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005) efektivitas dapat diukur dari kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi, pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Mahmudi (2005) mengatakan “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan. Maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Efektivitas pada outcome (Hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan, atau dikatakan *spending wisely*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.3 mengenai hubungan arti efektivitas di bawah ini.

Gambar 1.2
Hubungan Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Untuk mencapai efektivitas organisasi harus efisien. Sebaliknya organisasi yang efisien belum tentu efektif. Efisiensi merupakan perbandingan antara *output* dengan *input* atau dengan istilah lain *output* per unit *input*. Suatu organisasi, program atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan *output* tertentu dengan *input* yang serendah-rendahnya, atau dengan *input* tertentu mampu menghasilkan *output* sebesar-besarnya (*spending well*). Artinya jika berbicara tentang efektivitas maka tidak terlepas dari efisiensi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Lokasi penelitian di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian. Selanjutnya dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dengan judul Efektivitas Sistem Perizinan

Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak.

Pembahasan

1. Pelaksanaan Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak

1. Input

Input adalah segala sesuatu yang dibutuhkan oleh organisasi yang digunakan dalam suatu proses untuk dapat menciptakan output. Input tersebut dapat berupa bahan baku untuk proses, orang, infrastruktur, teknologi. Input dibagi menjadi dua yaitu input primer dan input sekunder. Input primer adalah kas, sedangkan input sekunder adalah bahan baku, yang digunakan untuk proses menghasilkan output. Pengukuran input adalah pengukuran sumber daya yang dikonsumsi oleh suatu proses dalam rangka menghasilkan output. Proses tersebut dapat berupa program, ukuran input mengindikasikan jumlah sumber daya yang dikonsumsi untuk suatu program organisasi. Input Penyelenggaraan Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) adalah unsur yang mendukung penyelenggaraan program ini yaitu sumber daya manusia, jumlah perizinan yang dikeluarkan atau jumlah masyarakat yang mengurus perizinan, dan apa-apa saja jenis perizinan yang dikeluarkan. Dalam penyelenggaraan SPOTS ini jumlah perizinan dan jenis perizinan adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena setiap unsur saling mendukung terlaksananya Program SPOT ini.

a. Sumber daya manusia (SDM)

Menurut Sonny Sumarsono (2003) sumber daya manusia atau *Human Recourses* mengandung dua pengertian, pertama adalah usaha kerja atau kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses

produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua sumber daya manusia menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan program kerja. Dalam pelaksanaan program kerja tentu saja membutuhkan sumber daya manusia yang sesuai. Sumber daya manusia haruslah sesuai dari segi kualitasnya. Apabila sumber daya manusia dalam suatu organisasi dari segi jumlah, maka dapat mempengaruhi pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, sumber daya yang ada tidak memiliki skill/kemampuan terhadap suatu pekerjaan, maka juga dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu program kerja. Dengan kata lain kekurangan sumber daya manusia dari jumlah dan kualitas maka cenderung kurang efektif dalam pelaksanaan program suatu organisasi.

b. Penggunaan teknologi

Penggunaan teknologi merupakan peralatan atau perlengkapan untuk melaksanakan program kerja. Seiring dengan perkembangan zaman tentu saja akan mendorong perubahan untuk melaksanakan suatu program menggunakan teknologi. Pada dasarnya teknologi dibuat untuk memudahkan manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, atau dengan kata lain teknologi dibuat untuk membantu penyelesaian suatu masalah yang tidak bisa diselesaikan dengan manusia saja. Dalam teori efektivitas organisasi penggunaan teknologi termasuk ke dalam input atau masukkan di organisasi. Pada saat ini

penggunaan teknologi seperti suatu keharusan bagi perorangan ataupun organisasi, tidak terkecuali pula dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak.

c. Jumlah perizinan yang dikeluarkan

Dalam penyelenggaraan SPOTS, jumlah perizinan yang dikeluarkan merupakan unsur yang penting agar dapat mengetahui perkembangan sejauh mana partisipasi masyarakat terkait dengan perizinan

2. Proses

Proses merupakan aktivitas atau kejadian yang terjadi secara alami atau didesain, mungkin menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan terhadap sifat-sifat dari satu atau lebih objek dibawah pengaruhnya. Bandingkan dengan pengolahan. Agar proses penyelenggaraan Sistem Perizinan Online dan Tracking Sitem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak berjalan dengan baik harus sesuai dengan prinsip 3T (Tepat sasaran, Tepat jumlah, dan Tepat waktu)

a. Tepat sasaran

Hal ini dimaksudkan adalah penentuan sasaran terhadap program kerja haruslah tepat, agar program kerja yang dilaksanakan menggunakan sumber daya manusia, dan teknologi tidak terbuang sia-sia. Dengan adanya sasaran yang tepat, maka penyelesaian suatu masalah dapat segera teratasi

b. Tepat jumlah

Dalam proses pelaksanaan program kerja suatu organisasi juga dilihat dari jumlah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak saat ini melayani 39 jenis perizinan, seperti izin mendirikan bangunan, izin mendirikan rumah sakit, izin usaha perdagangan, izin tempat usaha, izin usaha industry dan lain sebagainya, dalam

mengurus perizinan, apapun jenis perizinannya masyarakat tidak dikenakan biaya atau tarif. Biaya ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Siak

c. Tepat waktu

Untuk semua jenis perizinan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sertifikat perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu membutuhkan waktu minimal 1-14 hari kerja untuk pengurusan perizinan secara manual, sedangkan untuk pengurusan secara online hanya dibutuhkan waktu 1 hari kerja.

3. Output

Output merupakan hasil dari sebuah proses yang diharapkan dapat dicapai dari suatu program. Adapun outpunya yakni tujuan dari program Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan public
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik
- c. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak untuk mengurus perizinan, jika mereka ingin mengurus sertifikat perizinan, mereka cukup membuka website DPMPTSP dan mereka akan langsung bisa mengisi biodata dan jenis perizinan apa yang diinginkan.

4. Outcome

Outcome merupakan hasil yang telah dicapai dari suatu program dibandingkan dengan hasil yang diharapkan. Dalam hal ini yaitu manfaat dari program SPOTS yang telah diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini. Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat yang menerimanya

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak

1. Faktor pendukung

a. Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan hak dan kewajiban seorang warga Negara untuk memberikan kontribusi kepada pencapaian tujuan kelompok. Sehingga mereka diberi kesempatan untuk ikut dalam pembangunan dengan menyumbangkan inisiatif dan kreatifitasnya. Sumbangan inisiatif dan kreatifitas dapat disampaikan dalam rapat kelompok masyarakat atau pertemuan-pertemuan, baik yang bersifat formal maupun informal. Dalam rapat kelompok atau pertemuan itu akan saling member informasi antara pemerintah dengan masyarakat. jadi dalam partisipasi terdapat komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan antara sesama anggota masyarakat.

b. Sumber daya manusia

Keberhasilan dari penyelenggaraan Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak tidak terlepas dari sumber daya manusia yang ada dan menjadi faktor yang terpenting. Sumber daya manusia disini adalah para pegawai yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) baik pegawai negeri sipil (PNS) maupun pegawai tidak tetap/tenaga honorer.

c. Sarana dan prasarana

Keberhasilan dari penyelenggaraan Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) juga tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pengurusan perizinan.

Dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung, DPMPTSP Kabupaten Siak bisa lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat dalam mengurus berbagai jenis perizinan.

2. Faktor penghambat

- a. Jaringan internet yang belum merata di beberapa bagian daerah di Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus perizinan secara manual. Dan terkadang terjadinya masalah teknis seperti mati listrik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak, maka dapat disimpulkan Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Siak, masyarakat bisa mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja, namun sejalan dengan itu dengan adanya system perizinan online dan tracking system yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak masyarakat bisa lebih mudah lagi untuk mengurus perizinan, masyarakat hanya perlu mengetahui bagaimana mekanisme atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengurusan perizinan secara online lalu mereka bisa langsung mendaftarkan diri dengan mengisi biodata melalui website DPMPTSP, dan mereka tidak perlu lagi datang ke kantor tersebut. Dan masyarakat bisa juga mengetahui sejauh mana status perizinan yang mereka urus tanpa sering-sering datang ke kantor

DPMPTSP untuk bertanya apakah perizinan yang mereka urus sudah selesai.

2. System Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak belum sepenuhnya terselenggara dengan efektif, hal ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, jaringan internet yang belum sepenuhnya merata diseluruh daerah yang berada Kabupaten Siak, sehingga masyarakat masih ada yang mengurus secara manual, dan terkadang terjadi masalah teknis seperti mati listrik. Namun, dari segi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, DPMPTSP Kabupaten Siak sudah sangat memadai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, maka peneliti dapat member saran sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat masyarakat lebih mudah dalam mengurus perizinan, pemerintah harus memastikan bahwa seluruh daerah yang berada di Kabupaten Siak sudah teraliri oleh listrik dengan cara memanfaatkan kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia yang pastinya memiliki potensi untuk menghasilkan energy listrik. Tidak harus menggunakan sumber bahan bakar minyak, tapi bisa dengan berbagai alternative bahan bakar yang disediakan oleh alam nusantara ini. Seperti membangun pembangkit listrik tenaga surya. Namun dialiri listrik saja belum cukup, pemerintah juga harus memastikan listrik tidak mati setiap saat.

2. Pemerintah juga harus membangun antenna pemancar sinyal atau tower di daerah yang terpencil atau di daerah yang jauh letaknya dari kota Siak, agar jaringan internet bisa terjangkau di daerah tersebut, dan agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus jenis perizinan yang mereka inginkan dan yang lebih penting lagi masyarakat bisa mengetahui informasi mengenai perkembangan Kabupaten Siak dan terobosan-terobosan apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Siak untuk memajukan Kabupaten Siak dan membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan.

- Raharja, Setya, 2006, Sistem Informasi Manajemen, UNY Press: Yogyakarta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sutanta, Edhy. 2003. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta : Graha Ilmu

Daftar Pustaka

- Effendi, Onong Uchjana.2003. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Cetakan Kesembilan Belas. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Dwiyanto, Agus, 2005. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Madah University Press
- Dwiyanto, Agus, 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Madah University Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaruan
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Mulyanto, Agus, 2009. Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sutanto, Azhar, 2002. System Informasi Manajemen Konsep dan Penembangannya, Lingga Jaya: Bandung
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Poltak dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : Bumi Aksara