

**EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Oleh : Cici Malitha Wulandari

cicimalitha@yahoo.com

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

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The purpose of this study is to explain how the effectiveness of E-Government Implementation through Integrated Licensing Service Information System (SIPPADU) in Kuantan Singingi Regency. And explain what are the factors that hinder it. The theoretical concept used is the measurement of effectiveness by Siagian in (Wiraperdana, 2015). The research method used is a phenomenological approach to qualitative research, the selection of informants using purposive sampling technique. The technique of collecting data through observation, interviews and documentation. Research Results on the Effectiveness of E-Government Applications Through Integrated Licensing Services Information System (SIPPADU) in Kuantan Singingi District has not been effective due to several factors inhibiting network disruption, lack of training in employees, and lack of socialization to the community. It is better to achieve the success of the implementation of SIPPADU in Kuantan Singingi District, the government will increase what is the barrier to the implementation of SIPPADU.

Keywords: Effectiveness, E-Government, Licensing Services

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Riau, dalam pembangunan menuju masyarakat sejahtera pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi memiliki visi "Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi Yang Unggul, Sejahtera, Agamis Dan Harmonis". Sedangkan misi yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, yaitu:

- a. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima;
- b. Meningkatkan sumberdaya manusia yang sehat, cerdas dan produktif;
- c. Mengembangkan perekonomian masyarakat yang mandiri dan berdaya saing guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat berbasis pertanian dan pariwisata;
- d. Meningkatkan tata kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata ruang yang berwawasan lingkungan;
- e. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkualitas dan merata;
- f. Meningkatkan suasana kehidupan yang agamis dan melestarikan nilai-nilai budaya.

Di Kabupaten Kuantan Singingi E-Government masih terbilang baru. Semua dinas yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi sudah mulai menggunakan internet untuk menunjang akses kemudahan dalam melayani masyarakat. Hal ini menjadi suatu transisi dalam

pemerintahan khususnya di Kabupaten Kuantan Singingi untuk beradaptasi dengan sistem baru ini.

E-Government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi.

Salah satu pelayanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat adalah pelayanan mengenai perizinan. Seperti yang kita ketahui bahwa kehidupan masyarakat tidak akan terlepas dari perizinan. Perizinan dibutuhkan ketika akan mendirikan bangunan, usaha dagang, minimarket, praktik dokter, praktik bidan, apotek dan masih banyak jenis perizinan yang lain. Kebutuhan akan perizinan ini tentunya juga harus diimbangi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik pula dari pemerintah khususnya instansi yang bertugas untuk mengurus perizinan.

Di Kabupaten Kuantan Singingi kantor yang mengurus tentang perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK). Untuk meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat terutama yang berada di kecamatan yang jaraknya cukup jauh dari ibu kota Kabupaten Kuantan Singingi, maka Bupati Kuantan Singingi mengeluarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi No 45 Tahun 2017 tentang Penerapan Teknologi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu sehingga masyarakat yang memiliki usaha kecil tidak perlu lagi datang ke ibu kota Kabupaten Kuantan Singingi untuk melakukan pengurusan perizinan.

Pelayanan yang berbasis E-Government dengan menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan dokumen, melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Kuantan Singingi. Pelayanan berbasis sistem online ini dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan Perizinan di Kuantan Singingi.

SIPPADU merupakan aplikasi pelayanan perizinan secara online dan penelusuran posisi perizinan yang dapat diakses oleh pemohon melalui media internet dengan alamat <http://sippadu.kuansing.go.id> sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSPK kabupaten Kuantan Singingi untuk melakukan pengurusan perizinan dan pemohon juga bisa mengetahui sudah sejauh manakah status perizinan yang mereka urus. Hadirnya layanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) adalah sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan perizinan paralel, dan dengan

hadirnya layanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan juga untuk mempersingkat waktu serta diharapkan bisa mengurangi kemungkinan adanya pungutan liar dalam mengurus perizinan.

Setelah beberapa bulan berjalan penerapannya masih banyak yang harus dibenahi, seperti belum maksimalnya sarana dan prasarana yang dimiliki seperti jaringan internet yang masih bergabung dengan Kantor Bupati serta kurang yang pelatihan untuk sumber daya manusia dalam menerapkan aplikasi SIPPADU ini. Disamping itu, diakui bahwa saat ini perizinan secara elektronik yang telah diterapkan oleh DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi ini belum diketahui atau dipahami secara baik oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang penulis tertarik mengkaji bagaimana efektivitas penerapan E-Government pada pelayanan perizinan terpadu di kabupaten Kuantan Singingi. Oleh karena itu, penulis membuat judul **“Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan dan fenomena pada latar belakang maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penerapan e-government melalui sistem informasi pelayanan perizinan terpadu

- (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat efektivitas penerapan e-government melalui sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu untuk

1. Menjelaskan bagaimana efektivitas penerapan e-government melalui sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Menjelaskan Apa saja faktor-faktor yang menghambat efektivitas penerapan e-government melalui sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Akademik
 Penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan penelitian di bidang Studi Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi Penulis
 Penulis dapat mengetahui segala hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Dan penulis juga mampu

mengimplementasikan ilmu dan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan serta dapat melihat langsung melalui analisis lapangan

- 2) Bagi instansi/ pemerintah
 Hasil penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi instansi pemerintah untuk di jadikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Bagi peneliti lain
 Penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan tambahan yang dapat berguna dan membantu peneliti lain ketika ingin melakukan penelitian tentang tema yang sama di masa mendatang.

2. KONSEP TEORI

2.1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem informasi yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mengelolah kegiatan dan dapat berguna dalam pengambilan keputusan. Menurut (**Azar Susanto dalam Taufiq, 2013**) Sistem Informasi Manajemen adalah Pengelolaan data menjadi informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsinya melalui sekumpulan sub sistem yang terhubung dengan yang lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut **Raymond Mc Load** dalam (**Taufiq, 2013**) Sistem Informasi Manajemen adalah Informasi yang tersedia untuk para pengguna yang memiliki kebutuhan yang sama melalui sistem yang berbasis komputer.

Sistem informasi manajemen (SIM) di defenisikan oleh **Abdul**

Kadir dalam (**Taufiq, 2013**) adalah sistem informasi yang dapat digunakan dalam mendukung pengambilan keputusan, mendukung operasi serta manajemen dalam sebuah organisasi. Sedangkan **Gordon B Davis** dalam (**Taufiq, 2013**) menjelaskan bahwa SIM adalah sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi dalam mendukung pengambilan keputusan, mendukung fungsi operasi serta manajemen dalam sebuah organisasi.

2.2. Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan pencapaian dari suatu lembaga atau instansi pemerintah dalam keberhasilan tujuan yang telah ditargetkan. Menurut **Chaizi Nasucha** dalam (**Fahmi, 2015**) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah ketercapaian organisasi secara menyeluruh dalam meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai kebutuhan yang berhasil.

Kinerja organisasi adalah merupakan kumulatif kinerja pegawai, oleh karenanya semakin baik kinerja pegawai semakin baik pula kinerja organisasi. Kinerja organisasi dilihat orientasinya dapat dibedakan menjadi dua yakni yakni publik kinerja organisasi bisnis dan kinerja organisasi (**Sinambela, 2016**).

Terdapat 4 elemen pengukur kinerja organisasi yaitu: (1) menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi; (2) merumuskan indikator dan ukuran kinerja; (3) pengukur sejauh mana tercapainya tujuan dan sasaran-saran organisasi; (4) evaluasi kinerja (umpan balik, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas)

Mohamad Mahsun dalam (**Sinambela, 2016**)

2.3. E-Government

E-Government menurut **Wyld** dalam (**Sudrajat, Endah, & Sukanto, 2015**) merupakan proses teknologi informasi dalam menyebarkan serta mengumpulkan informasi untuk suatu tujuan pemerintah.

Pembuatan visi E-Government yang baik menurut **Indrajit** dalam (**Sudrajat, Endah, & Sukanto, 2015**) akan berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu:

- 1) Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Membangun lingkungan yang kompetitif.
- 3) Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
- 4) Tekankan pada pencapaian efisiensi.

Jenis-jenis e-Government menurut **Indrajit** dalam (**Sudrajat, Endah, & Sukanto, 2015**) dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

- 1) Publikasi, menurut **Indrajit** merupakan komunikasi satu melalui internet.
- 2) Interaksi, menurut **Indrajit** adanya interaksi oleh pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- 3) Transaksi, menurut **Indrajit** merupakan interaksi dua arah yang didalamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainya (tidak gratis).

Manfaat dari e-Government menurut **Al Gore dan Tony Blair** dalam (**Sudrajat, Endah, & Sukanto, 2015**) yaitu berupa:

- 1) Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya.
- 2) Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas.
- 3) Mengurangi biaya administrasi, relasi dan intraksi.
- 4) Mendapatkan penghasilan baru dengan memberikan peluang.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat up to date.
- 6) Pemberdayaan masyarakat dan pihak lain yang ikut andil.

2.4. Efektivitas

Efektivitas adalah pengukuran pencapaian suatu kegiatan atau program agar mencapai tujuan yang ditetapkan. **Kurniawan** dalam **(Marlina, 2017)** mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tanpa adanya penekanan. Sedangkan menurut **Sedarmayanti** dalam **(Marlina, 2017)** efektivitas merupakan gambaran seberapa jauh ketetapan target yang hendak dicapai biasanya lebih mengutamakan hasil dari pada masukan.

Ukuran efektivitas menurut **Sedarmayanti** dalam **Sudrajat, Endah, & Sukanto, 2015)** dibagi menjadi 4 ukuran, yaitu sebagai berikut:

1. Input
2. Proses Produksi
3. Output
4. Produktivitas

2.5. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut **Sinambela** dalam **(Sudrajat, Endah, & Sukanto, 2015)** diartikan sebagai setiap aktivitas

pemerintah terhadap masyarakat dalam menjalani sebuah kegiatan, dan hasilnya tidak selalu berbentuk barang tetapi juga jasa.

Kepuasan pelayanan publik menurut **Sinambela** dalam **(Sudrajat, Endah, & Sukanto, 2015)** dapat dilihat dari :

- 1) Keterbukaan
- 2) Pertanggung jawaban
- 3) Kesopanan
- 4) Pengikutsertaan
- 5) Hak yang sama
- 6) Hak dan kewajiban yangimbang

Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan oleh **Ratminto dan Atik Septi Winarsih** dalam **(Wahyuni & Maesaroh, 2018)** adalah pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di daerah maupun pusat.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi karena penelitian terkait dengan fenomena sosial. Pendekatan Fenomenologi merupakan strategi peneliti di mana di dalamnya peneliti mengidentifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di DPMPSTPTK. Fokus pelaksanaan penelitian ini adalah penerapan e-government melalui SIPPADU di Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan dipilihnya lokasi karena DPMPSTPTK yang menjadi pelaksana dalam penerapan

SIPPADU di Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3. Informan Penelitian

Untuk memperoleh informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Adapun yang dijadikan informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Bapak Mardansyah, S.Sos, MM)
2. Seksi Pendaftaran Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Ibuk Yuliati, ST)
3. Kassubag Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Ibuk Ranti Puspa Dewi, S.Si)
4. Masyarakat yang mengurus peizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kuantan Singingi (Bapak Pendri dan Ibuk Wisriani)

3.4. Jenis dan Sumber Data

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas maka data yang di perlukan antara lain:

3.4.1. Data Primer

Dalam pengumpulan data primer yang didapatkan oleh peneliti selama melakukan observasi di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kabupaten kuantan singing yaitu data yang langsung diperoleh dari

informan, data diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yaitu Efektivitas penerapan e-government melalui sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) di kabupaten kuantang singing. Data tersebut dipahami, diteliti dan diolah juga oleh peneliti sehingga menjadi data yang dapat lebih mudah di pahami oleh pembaca.

3.4.2. Data Sekunder

Data yang di peroleh oleh peneliti dalam bentuk dokumen seperti Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 45 Tahun 2017, melalui website seperti : profil Kabupaten Kuantan Singing, dan Profil DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi, naskah tertulis seperti profil sistem informasi pelayanan perizinan terpadu serta buku-buku, hasil laporan dan penelitian terdahulu (jurnal). Data tersebut di pahami, diteliti dan di analisis secara mendalam lagi oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Observasi

Observasi dilaksanakan untuk mengamati permasalahan mengenai permasalahan mengenai Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kuantan singingi. Pengamatan dilakukan oleh peneliti mulai 10 Oktober 2018 dengan melakukan observasi langsung peneliti mendatangi tempat penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Selanjutnya pada tanggal 01 April 2019 peneliti mulai melaksanakan observasi mendalam

secara langsung dengan menjumpai informan-informan penelitian sampai 27 Juni 2019.

3.5.2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara bertahap berdasarkan uritan informan yang sudah di tetapkan sekalipun melakukan observasi ke lokasi penelitian untuk melihat keadaan yang nyata dilapangan. Hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti dari narasumber yang berbeda-beda di analisis dan di pahami secara mendalam.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab antara pewawancara dengan informan, yang dilakukan langsung dan tidak langsung, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara *in-depth interview* yang dilakukan peneliti yaitu melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 01 April 2019 dan wawancara kedua pada tanggal 27 Juni 2019.

3.5.3. Dokumentasi

Adapun dokumentasi yang dilakukan penulis adalah berupa tulisan, gambar, file, catatan, dan arsip yang berhubungan dengan penelitian ini seperti Profil dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Profil Kabupaten Kuantan Singingi, Profil Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dan foto-foto yang berkaitan dengan Penerapan E-Government melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu.

3.6. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi

merupakan salah satu proses menentukan kevalitan informasi yang telah diperoleh kemudian disusun menjadi suatu penelitian. Mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut:

1. Tahap pertama yang peneliti lakukan adalah mempersiapkan data untuk dianalisis, dengan cara memilah men-scanning hasil transkrip wawancara dengan infoman-informan penelitian. Yang dikemudian peneliti lakukan dengan mencatat dan menyusun data ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informan. Tahap pertama ini peneliti lakukan setelah keseluruhan wawancara selesai pada tanggal 27 Juni 2019.
2. Tahap selanjutnya, peneliti membaca keseluruhan data untuk mmbangun informasi yang diperoleh tentang penerpan e-goverment melalaui sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, dari hasil transkrip wawancara dengan menemukan gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan informan penelitian.
3. Setelah itu, peneliti lakukan dengan men-*coding* data yaitu proses mengelola materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya pada tahap ini peneliti mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan saat penelitian berlangsung. Dengan mensegmentasikan gambar-gambar tersebut kedalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori –kategori tersebut dengan istilah-istilah

khusus, yang didasarkan pada istilah-istilah khusus, yang di dasarkan pada istilah atau bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.

4. Tahapan selanjutnya peneliti menghubungkan hasil wawancara dengan teori yang di gunakan yaitu pengukuran efektifitas untuk dijadikan suatu rangkaian cerita dalam narasi atau laporan kualitatif.

Tahap terakhir peneliti memaknai data dengan membandingkan antara hasil penelitian dengan informasi yang didapatkan oleh peneliti pada tanggal 10 Oktober 2018 dari informasi media online yang di dapatkan oleh peneliti.

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi

4.1.1. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai yakni proses pencapaian tujuan organisasi akan lebih lancar, tertib, dan efektif apabila dalam pribadi anggota organisasi, telah tertanam kesadaran dan keyakinan yang mendalam bahwa tercapainya tujuan organisasi pada dasarnya berarti tercapainya pada tujuan mereka secara pribadi.

Kejelasan tujuan yang di capai dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja sudah jelas dan dijalankan akan tetapi masih ada beberapa hambatan seperti keterbatasan anggaran untuk mengadakan pelatihan yang lebih mendalam kepada pegawai dalam

memiliki keahlian dalam penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, hanya pelatihan secara personal tentang pemahaman dari Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu ini.

4.1.2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Dalam pencapaian tujuan kejelasan strategi yang hendak dicapai penting dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu. Tujuan dan strategi untuk pedoman sekaligus mengoptimalkan kegiatan program yang akan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja kedepannya untuk mempermudah masyarakat di bidang mengurus perizinan. Dalam merancang strategi yang hendak dicapai tidak terlepas dari pihak-pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja terciptanya suatu keberhasilan yang diinginkan. Kejelasan strategi dipandang sebagai hal sangat penting dalam upaya penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dalam upaya pembangunan di bidang pelayanan perizinan. Strategi merupakan hal yang paling utama dalam menjalankan dan meningkatkan program kegiatan pembangunan di bidang pelayanan perizinan.

DPMPTSPK sudah memiliki beberapa strategi diantaranya melakukan peningkatan dibidang sarana dan prasarana diantaranya yaitu konektivitas yang lancar dan stabil akan tetapi masih timbul beberapa kendala yang di hadapi oleh DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi. Ada juga strategi koordinasi personal di

lingkungan kantor seperti mengadakan pelatihan kepada pegawai yang menerapkan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini kemudian secara eksternal seperti melakukan sosialisasi pada masyarakat untuk memahami apa itu sistem informasi pelayanan perizinan terpadu.

4.1.3. Perencanaan yang matang

Perencanaan merupakan kunci kesuksesan program yang akan dilaksanakan, dengan adanya perencanaan yang baik maka segala program dan kegiatan akan mendatangkan hasil yang maksimal sebagaimana yang diharapkan oleh pihak-pihak terkait. Dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan diperlukan perencanaan yang matang, perencanaan yang matang mampu menciptakan penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu dapat tercapai.

Dinas Penanaman Modal memiliki beberapa perencanaan yaitu:

1. Bekerja sama dengan BSSN dalam pembuatan tanda tangan digital untuk penandatanganan surat perizinan.
2. Selain menggunakan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu dalam mengurus perizinan, DPMPTSPK juga bekerja sama dengan OSS (Online Single Submission) dalam mengurus perizinan usaha.
3. DPMPTSPK juga memiliki program jangka panjang dan jangka pendek yaitu untuk jangka panjang adalah penimtrgrasian SIPPADU dengan OSS dan untuk jangka pendek adalah memilah yang hasil SIPPADU dengan OSS

4.1.4. Penyusunan program yang tepat

Tingkat keberhasilan pencapaian tujuan tidak akan lepas dari program apa yang tepat yang akan dijalankan kedepannya dalam penerapan SIPPADU. Penyusunan program yang tepat tujuannya agar mencapai target sasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan DPMPTSPK.

DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi memiliki beberapa program yaitu memberikan info publikasi dengan website dari DPMPTSPK dan juga website dari sistem informasi pelayanan perizinan terpadu tersebut. Kemudian peningkatan kinerja teknis dengan melakukan pelatihan pada pegawai yang mengerjakan program sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini.

4.1.5. Ketersediaan sarana dan prasarana

Tersedinya sarana dan prasarana kerja salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung dalam penerapan Sistem informasi pelayanan perizinan terpadu. Dengan adanya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik sangat diperlukan dalam sebuah organisasi.

Dalam penerapan Sistem informasi pelayanan perizinan terpadu sangat di perlukan sarana dan prasarana yang mendukung. Karena dalam penerapan Sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini sarana dan prasarana sangat diperlukan dalam penerapannya. Selain itu keuangan

yang juga harus memadai. Untuk itu seharusnya pemerintah kabupaten harus lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang ada DPMTSPTK.

DPMTSPTK sudah memiliki tujuan yang jelas, kejelasan strategi, perencanaan, dan penyusunan program yang sudah bagus akan tetapi dari segi ketersediaan sarana dan prasarana lebih tepatnya jaringan yang memadai masih terdapatnya kendala sehingga dapat menghambat dalam penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini.

4.2.Faktor-faktor Penghambat Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi

4.2.1. Gangguan Jaringan

Gangguan jaringan ini merupakan faktor yang dapat menghambat berjalannya proses sistem informasi pelayanan perizinan terpadu sehingga ketepatan waktu tidak sesuai dengan SOP dari sistem informasi pelayanan perizinan terpadu.

4.2.2. Kurangnya pelatihan pada pegawai yang menerapkan aplikasi SIPPADU

Untuk mengetahui efektivitas dari penerapan SIPPADU ini terkait tentang Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menyesuaikan diri terhadap tuntutan keadaan dalam instansi seperti kemampuan dalam melaksanakan tugas dengan memanfaatkan teknologi yang canggih, dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan tersebut. Dengan ini Sumber Daya Manusiannya masih kurang dikarenakan belum ada

pelatihan mendalam kepada pegawai tentang mengelola SIPPADU ini sehingga masih kurang pemahaman pada pegawai.

4.2.3. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Masih ada masyarakat yang belum tahu menau dengan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini akan tetapi ada juga yang sudah tau tapi masih datang ke kantor dengan alasan lebih merasa puas apabila datang langsung dan berurusan langsung dengan pegawai dalam mengurus perizinan.

Faktor yang menghambat penerapan SIPPADU ini dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat yaitu gangguan jaringan dikarenakan jaringan DPMTSPTK yang masih bergabung dengan jaringan dari kantor bupati maka terkadang terjadi gangguan sehingga menyebabkan terhambatnya proses pengerjaan surat perizinan menggunakan SIPPADU. Kemudian penghambat selanjutnya adalah kurangnya pelatihan pada pegawai yang menerapkan SIPPADU ini sehingga kurangnya pemahaman pegawai sehingga dapat menghambat penerapan SIPPADU ini, pemerintah juga memiliki keterbatasan anggaran untuk mengadakan pelatihan pada pegawai. Faktor menghambat terakhir adalah kurangnya sosialisasi pada masyarakat mengenai penerapan SIPPADU ini misalnya seperti membagi brosur atau memasang baliho tentang penerapan SIPPADU ini sehingga belum banyak masyarakat yang tau dengan SIPPADU ini dan untuk masyarakat yang sudah tau masih dipengaruhi dengan budaya belum merasa puas apabila belum

berhadapan langsung dengan pegawai untuk mengurus perizinan.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis tentang Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi, serta faktor-faktor yang menghambat dalam penerapan SIPPADU, maka dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari penelitian dalam penelitian serta sasaran bagi pihak yang berkepentingan dan berkaitan yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Kuantan Singingi, masyarakat bisa mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja, namun sejalan dengan itu dengan adanya SIPPADU yang di terapkan oleh DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi 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 websitenya, 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 DPMPTSPTK untuk

bertanya apakah perizinan yang mereka urus sudah selesai.

2. SIPPADU yang diselenggarakan oleh DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya terselenggara dengan efektif, hal ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu pertama, terjadinya gangguan jaringan pada saat operasional, dapat menghambat kerja sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, karena proses pendataan, pencetakan dan monitoring tidak dapat dilakukan. Jadi menurut peneliti gangguan jaringan merupakan faktor yang sangat krusial dalam penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu. Kedua, kurangnya pelatihan pada pegawai yang mengelola SIPPADU sehingga terjadinya kurang pemahaman pada pegawai yang dapat menghambat proses kerja SIPPADU ini. Ketiga, kurangnya sosialisasi pada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan.

5.2. Saran

Adapun yang dapat diberikan dalam Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

1. Untuk program SIPPADU yang di terapkan oleh pemerintah maka diharapkan untuk lebih di tingkatkan lagi sehingga dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya kendala-kendala yang menghambat proses penerapan SIPPADU itu sendiri.
2. Untuk faktor penghambat dalam penerapan SIPPADU pertama,

dari segi gangguan jaringan, pemerintah harus memberikan jaringan tersendiri untuk DPMPTSPK karena masih bergabungnya jaringan dengan Kantor Bupati sehingga sering terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan ketidak tepatan waktu dalam memproses perizinan menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu. Kedua, untuk Sumber daya manusia pengelola sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, diadakan pelatihan dan training sumber daya manusia untuk staf pengelola sistem informasi pelayanan perizinan. Ketiga, untuk kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, diharapkan pemerintah memberikan sosialisasi serta pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu sehingga masyarakat mendapat kemudahan dalam mengurus perizinan tanpa perlu datang ke kantor terlebih dahulu. Sosialisasi tersebut berupa datang ke desa-desa untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat apa itu sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, meletakkan brosur atau pamphlet mengenai penjelasan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu sehingga masyarakat bisa membaca dan mengetahuinya serta memasang baliho atau spanduk mengenai sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustinova, E. D. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*. Yogyakarta: Calpulis.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djahir, Y., & Pratita, D. (2015). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hartono, B. (2013). *Sistem Informasi Manajemen berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moehersono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nofriansyah, D. (2018). *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Patma, T. S., Maskan, M., & Utaminingsih, A. (2018). *Sistem Informasi Manajemen: Guna Mendukung Keputusan*. Malang: UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.
- Sinambela, L. P. (2016). *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suhardi. (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. J. (2018). *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Taufiq, R. (2013). *Sistem Informasi Manajemen : Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tyoso, J. S. P. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*.

- Yogyakarta: Deepublish.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Yusuf, A. M. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jurnal**
- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2016). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Nucleic Acids Research, 34*(11), 77–77.
- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Jurnal Ecodemica, 4*(2), 203–213.
- Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik, 4*(1), 10–24.
- Ardianty, S., & Niswah, F. (2016). Kualitas Pelayanan Paket II Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Kajian Manajemen Pelayanan, 01*(01), 1–14.
- Gani, F. S. (2014). Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinogaluman. *Jurnal Ad'ministrare, 1*(1), 62–71.
- Indrawati, W., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik kepada MasyarakatT di Desa Tanggulangin. *Jurnal Kultur Demokrasi, 5*(4), 1–16.
- Junidis. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau. *EJournal Ilmu Pemerintahan, 3*(4), 1502–1512.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justisia, 10*(3), 569–586.
- Marlina. (2017). Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Ssitem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak. *Jom Fisip, 4*(2), 1–10.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, VI*(1), 1–18.
- Norani, M., Amirullah, A. H., & Darwis, M. (2015). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kementrian Agama Kota Makassar. *Jurnal Office, 1*(1), 1–7.
- Nurwindiarti, M. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Kebijaksanaan Dan Manajemen Publik, 4*(April).
- Paat, M., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2017). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 2*(2), 1–12.
- Setiawan, R. (2016). Peranan Etika

- Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 02(02), 46–57.
- Sudrajat, R. K., Endah, S., & Sukanto. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2145–2151.
- Toreh, V. M. ., Sondakh, T., & Salmin, D. (2014). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan di Sekretariat Daerah Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(4), 1–11.
- Wahyuni, N., & Maesaroh. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police). *Journal of Public Policy and Management*, 7(2), 1–20.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(01).
- Widuta, A. (2015). Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(4), 1–11.
- Webiste**
 DPMPTSPTK Kuansing Sudah Layani 33 Jenisi Perizinan Online. (2018). Retrieved January 6, 2019, from <http://m.situsriau.com/read-35697-2018-07-18-dpmptsptk-kuansing-sudah-layani-33-jenisi-perizinan-online.html>
<https://www.kuansing.co.id/>
<https://dpmptsptk.kuansing.go.id/>
- Skripsi**
 Mua'wanah, R. (2014). *Korelasi Integritas Karyawan dengan Efektivitas Organisasi pada Bina Avia Persada*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Wiraperdana, A. (2015). *Efektivitas Badan Kepegawaian Daerah dalam Penempatan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Lampung*. Universitas Lampung.
- Wulandari, F. (2016). *Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Makassar*. Univeristas Hasanuddin.