

Jurnal

IMPLEMENTASI *E-SERVICE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KENDAL

**Luwihidayanto Jati Subiyantoro (14010113140103)
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP UNDIP**

Abstrak *Elektronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan dan dikembangkan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari *Elektronic Government* adalah meningkatkan efektifitas, efisiensi dan kualitas dari pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana penerapan *E-Service* dalam upaya meningkatkan efektif dan efisien serta untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat diterapkannya *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal

Metode penelitian yang dipakai menggunakan jenis metode kualitatif dengan pendekatan *triangulasi* data yaitu observasi, wawancara dan data tertulis atau arsip. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan Kepala Seksi Data dan Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal serta pemohon yang melakukan pelayanan perizinan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal masih tergolong dalam tahap *Integration*. Dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal sudah menggunakan berbagai digitalisasi pelayanan untuk menunjang pelayanan, namun hal tersebut belum bisa terlaksana secara optimal. Terdapat 4 dari 5 jenis poin transformasi yang belum terpenuhi, diantaranya pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan oleh masyarakat, masyarakat tradisional menuju masyarakat online, kesenjangan digital menuju demokrasi digital dan manual berbasis dokumen menuju pemerintahan online. Terdapat 3 faktor yang menjadi penghambat penerapan *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal diantaranya struktur birokrasi, sumberdaya dan disposisi. Sedangkan faktor pendorongnya adalah Komunikasi yang dimiliki.

Kata Kunci: *Electronic Government, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal*

Abstract Electronic Government is the use of information and communication technology that is applied and developed by the government to provide services to the community. The purpose of Electronic Government is to increase the effectiveness, efficiency and quality of government services by utilizing technology. The purpose of this study is to illustrate how the application of E-Service in an effort to improve effectively and efficiently and to identify the driving and inhibiting factors for the implementation of E-Service in the Investment and Integrated Services Office of One Door Kendal Regency

The research method used uses the type of qualitative methods with a data triangulation approach that is observation, interviews and written or archived data. Informants in this study were the Head of Licensing and Non-Licensing Services Section and the Head of Data and Information System of the One Stop Kendal Regency Investment and Integrated Services Office and the applicants who performed licensing services.

The results showed that the electronic-based licensing service at the Office of Investment and Integrated Services One Door Kendal Regency is still classified in the Integration stage. Where the Department of Investment and Integrated Services One Door Kendal Regency has used a variety of digitizing services to support services, but this has not been done optimally. There are 4 out of 5 types of transformation points that have not yet been fulfilled, including service to the community towards service by the community, traditional society towards online society, digital divide towards digital democracy and document-based manuals towards online governance. There are 3 factors that hinder the implementation of E-Service in the Office of Investment and Integrated Services One Door Kendal Regency including bureaucratic structure, resources and disposition. While the driving factor is the communication that is owned.

Keywords: Electronic Government, Department of Investment and One-Stop Integrated Services in Kendal Regency

1. Pendahuluan

Transisi reformatif yang bergulir sejak dimulai tahun 1998 hingga saat ini, bersamaan dengan arus globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata bernegara. Era globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas-batas negara memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan adalah banyaknya informasi yang dapat diserap oleh masyarakat sejalan dengan berkembangnya teknologi yang mendukung. Perbaikan kualitas pelayanan pemerintah untuk publik senantiasa menjadi tuntutan. Dalam perkembangan terkini, disuatu era transisi dengan rakyat yang mencitakan kehidupan yang lebih demokratik fungsi pemberian pelayanan publik telah menjadi arus utama dimana-mana, teramati sebagai gelombang peradaban dunia.

Satu hal yang hingga saat ini sering kali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum). Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi. Kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kualitas pelayanan. Aparat birokrasi sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat dan yang diandalkan mampu mengubah citra “minta dilayani” menjadi “melayani” (Mulyadi, 2007).

Usaha untuk mewujudkan pelayanan yang prima dan dalam rangka mewujudkan *Good Government* pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Online. Sistem yang akrab disebut Elektronik Government ini juga seakan “memaksa” pemerintah untuk terus berinovasi dengan teknologi untuk mencapai tujuan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan pemerintah dan menarik investor serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan perizinan.

Penggunaan Teknologi dan Informasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal juga didukung dengan adanya Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peraturan ini menitik-beratkan pada tuntutan masyarakat tentang pelayanan publik yang dapat diandalkan, terpercaya, dan mudah diakses secara interaktif memenuhi masyarakat luas dengan cara mengembangkan sistem dan proses kerja pemerintahan yang lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga pemerintah yang lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.

DPMPTSP Kabupaten Kendal juga masih melayani perizinan secara manual atau dengan cara datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Kendal sehingga masyarakat yang memiliki waktu yang lebih banyak dapat melakukan proses perizinan secara *face-to-face* dengan staf DPMPTSP Kabupaten Kendal. Hal ini dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Kendal dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau stakeholder.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang menerapkan *Electronic Government* dalam melaksanakan kegiatan pemerintahannya di Kabupaten Kendal. Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten kendal sebagai Badan Publik yang menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik diharapkan dapat berjalan maksimal mengingat peran yang dilaksanakan merupakan peran vital bagi pelaksanaan pelayanan perizinan yang baik. Dari identifikasi tersebut, penelitian ini kemudian akan dikaji dari kajian tata kelola pemerintahan, khususnya tentang pelaksanaan manajemen pemerintahan berbasis *Electronic Government*. Berikut rumusan masalah yang menjadi pedoman penelitian, diantaranya:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* pada Pelayanan Perizinan di Kabupaten Kendal?

2. Apa saja faktor penghambat dan pendorong *E-Government* dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal?

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan *triangulasi*. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, yaitu Kepala Seksi Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Data dan Sistem Informasi, serta pemohon. Data Primer tersebut juga didukung oleh data observasi yang dilakukan penulis untuk memperkuat atau melemahkan statement informan. Sedangkan data sekunder berasal dari data dokumen, laporan dan arsip yang relevan dengan tema penelitian.

3. Hasil Pembahasan

3.1. Analisis *Electronic Government* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal

Electronic government adalah bentuk interaksi baru antara pemerintah dengan *stakeholder* menggunakan media elektronik dan teknologi digital dengan maksud untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada publik agar tercapai *Good Government* tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal bahkan seluruh instansi pemerintahan berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* yang artinya wajib menerapkan elektronik government dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam Instruksi Presiden tersebut, menginstruksikan instansi – instansi untuk mengambil langkah – langkah yang konstruktif sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang masing – masing guna terlaksananya pengembangan *e-Gov* secara nasional sebagaimana tercantum dalam lembaran Instruksi Presiden. Berdasarkan Instruksi

Presiden tersebut, diperlukan pengelolaan pemerintah berbasis elektronik dengan baik agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai harapan. Sebagai acuan, terdapat 5 kriteria yang menjadi dasar pengelolaan *Electronic Government* yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal meliputi *From Services to Citizen To Services by Citizen*, *From Citizens In Line To Citizens On Line*, *From Digital Divide To Digital Democracy*, *From Paper Based To Government On Line* dan *From Physical Knowledge To Digital Knowledge*.

**1. Pelayanan Kepada Masyarakat Menuju Pelayanan Oleh Masyarakat
(*From Services By Citizens To Services By Citizens*)**

Pemerintah pada awalnya memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, namun pada akhir transformasi diharapkan masyarakat melalui sistem *Electronic Government* yang ada dapat melayani dirinya sendiri (madani), pada kerangka ini fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator. Hal ini dimungkinkan karena adanya beberapa aplikasi yang dapat menggantikan fungsi manusia atau hal – hal yang memerlukan sumber daya fisik menjadi fungsi digital.

Berdasarkan wawancara, observasi dan data yang diperoleh peneliti terkait dengan prinsip *Services to Citizens* Menjadi *Services by Citizens* dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal telah menerapkan *Electronic Government* dengan kata lain telah menerapkan digitalisasi pelayanan publik. Aplikasi tersebut mulai dari DIANTER, SIMYANDU hingga yang dipakai sampai sekarang yaitu OSS. Meskipun demikian, proses pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal masih dilakukan secara manual karena beberapa proses masih membutuhkan kehadiran pemohon dan dokumen – dokumen pendukungnya. Itu artinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal masih berada dalam tahap pengatur, belum menjadi fasilitator. Kesimpulannya, pelayanan MADANI dan pelayanan PRIMA memiliki perbedaan dimana pelayanan MADANI merupakan pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri (*self service*) sedangkan pelayanan PRIMA merujuk pada efektifitas, efisien dan cepat, sehingga belum terwujudnya pelayanan MADANI di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal yang merupakan indikator keberhasilan *From Services to Citizens To Services by Citizens*.

2. Masyarakat Tradisional Menuju Masyarakat Online (*From Citizens In line To Citizens On line*)

Pada prinsip transformasi ini, yang dimaksud *From Citizens In line* menjadi *Citizens On line* adalah mengubah fenomena pelayanan publik yang dahulu kala harus mengantri lama dalam mendapatkan pelayanan kini bisa lebih cepat karena *e-Gov* dimana pemerintah mendayagunakan media elektronik dalam memberikan pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat dan efisien.

Prinsip "*Citizens On Line*" memang belum bisa diterapkan sampai saat ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal. Hal ini terjadi karena peraturan yang dibuat belum bisa mengikat dan memaksa dinas terkait untuk serius menggarap perubahan sistem pelayanan dari fisik atau manual menjadi digital. Selain itu, memang pelayanan yang di lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal sudah dilakukan secara elektronik, namun pada kenyataannya masih banyak pemohon yang melakukan perizinan datang secara langsung karena dengan begitu pemohon lebih merasa puas dan merasa lebih cepat dilayani serta dapat bertemu langsung dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal.

Perlu menjadi sorotan pula, adalah masih adanya praktik percaloan dalam mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal. Hal ini terjadi karena pemohon menganggap bahwa hal tersebut lazim terjadi dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal terkesan membiarkan hal tersebut. Padahal, pihak ketiga atau calo tersebut terkadang sangat menghambat pelayanan karena ketika ada permasalahan seperti dokumen yang tidak valid maka calo tidak memberitahukan kepada pemohon agar segera ditidakanjuti. Parktik ini jelas menghambat kemajuan dan inovasi bidang pelayanan khususnya perizinan dan menjadi lubang besar dalam bidang pelayanan dan patut menjadi PR pemerintah kedepannya.

Dapat diketahui pula bahwa biaya dan prosedur waktu pelayanan sudah sesuai dengan yang tertuang dalam Buku Pedoman Peraturan Perizinan. Berdasarkan peraturan – peraturan yang terdapat dalam buku tersebut memang menyebutkan

bahwa pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu 3 sampai dengan 7 hari kerja sesuai jenis perizinan yang dilakukan. Begitu pula dengan biaya yang dibebankan kepada pemohon, sudah tertulis lengkap berapa biaya yang diperlukan pemohon dalam melakukan pelayanan dari pendaftaran hingga pengesahan surat keputusan agar perizinan yang diajukan dapat dijalankan. Biaya – biaya diluar dugaan pun sudah tidak ditemukan, hanya biaya proses di luar Dinas Penanam Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu seperti biaya pengukuran oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN), biaya notaris, dan lain sebagainya yang perlu dihitung kembali saat melakukan pelayanan perizinan.

3. Kesenjangan Digital Menuju Demokrasi Digital (*From Digital Divide To Digital Democracy*)

Pada prinsip transformasi ini, diharapkan terjadi sebuah iklim pelayanan “dari, oleh, dan untuk” masyarakat yang artinya terdapat pengembangan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini ditunjang dengan adanya sistem informasi digital yang menunjang terciptanya demokratisasi dalam kehidupan bernegara termasuk dalam hal pelayanan publik. Indikator terwujudnya *From Digital Divide To Digital Democracy* adalah adanya sebuah sistem digital yang digunakan untuk berkomunikasi kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan publik, erat kaitannya dengan diskusi atau bisa juga dengan komplain, kritik dan saran berbasis digital yang dilakukan penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan.

Berdasarkan dari informasi dari informan didukung dengan data – data yang dimiliki oleh peneliti, elektronik government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal belum bisa dikatakan optimal terkait dengan transformasi “dari, oleh dan untuk” masyarakat yang dapat berinteraksi secara langsung melalui media elektronik atau aplikasi khusus atau disebut *From Digital Divide To Digital Democracy*. Hal ini disebabkan oleh belum tersedianya aplikasi khusus untuk menghubungkan antar *stakeholder* berkaitan dengan pelayanan, juga menganggap bahwa dengan bertatap muka secara langsung menjadikan interaksi lebih mudah dimengerti dan bisa lebih cepat ditanggapi karena tidak memerlukan persiapan khusus.

4. Berbasis Fisik Menuju Pemerintahan Dalam Jaringan (*From Paper-Based To Government On Line*)

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dilakukan dengan cara merubah sistem – sistem konvensional atau manual (*Paper-Based*) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep pemerintahan dalam jaringan (*Government On Line*). Pemerintah dalam jaringan maksudnya adalah penggunaan teknologi informasi tidak hanya pada seluruh kegiatan yang berbasis dokumen atau kertas tetapi juga menggantikan seluruh proses – proses konvensional yang masih membutuhkan sumber daya fisik dimana di negara – negara maju telah digantikan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang terhubung dengan internet.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal belum sepenuhnya menerapkan *Government On Line* karena masih terdapat tahapan manual atau menggunakan kertas (*Paper-Based*) dalam memberikan pelayanan perizinan. Hal ini juga sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti ketika melakukan penelitian dimana masih banyak ditemukan berkas dan dokumen ketika dalam memberikan pelayanan. Pengarsipan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal masih menggunakan proses manual atau arsip dokumen yang disusun secara rapi di dalam rak buku dan ditaruh digudang sebagai arsip negara. Selain karena faktor pemohon yang masih menyukai cara lama dalam pelayanan, faktor anggaran pula yang menyebabkan belum tersedianya pengelolaan dokumen secara digital.

Melihat dari penjelasan – penjelasan dari informan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, perlu adanya kesadaran dari semua pihak untuk memahami betapa pentingnya penggunaan teknologi untuk saat ini. Terobosan – terobosan baru yang diciptakan dapat meningkatkan pelayanan yang optimal, *government online* yang menjadi prinsip utamanya menjadi sebuah langkah besar untuk kemajuan dalam hal pelayanan karena selain meningkatkan efektifitas dan efisien juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi negara secara keseluruhan.

5. Informasi Fisik Menuju Informasi Digital (*From Physical Knowledge To Digital Knowledge*)

Maksud dari *Digital Knowledge* adalah bagaimana cara mengolah informasi fisik menjadi informasi digital sehingga dijadikan sebagai sumber utama informasi bagi siapa sama yang membutuhkan. Alasan mengapa *digital knowledge* dikatakan

lebih baik karena pengolahan dan penyebaran informasi dapat dilakukan lebih cepat, mudah dan murah dibandingkan dengan penyebaran informasi secara fisik.

Tidak semua informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal diunggah ke portal *website* dan tidak semua orang boleh mengetahui dokumen – dokumen yang sifatnya penting. Bahkan berdasarkan observasi peneliti sendiri, untuk informasi penting seperti arsip, anggaran dan dokumen – dokumen perizinan harus memiliki izin khusus untuk bisa mendapatkan informasi tersebut. Hal tersebut tertuang dalam Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik terutama pasal 4 ayat 3 yang menyatakan bahwa “*Setiap pemohon informasi publik berhak mengajukan permintaan Informasi Pbluk disertai alasan permintaan tersebut*”. Jadi, informasi – informasi yang bersifat umum sajalah yang dapat diketahui oleh khalayak umum, selebihnya informasi yang bersifat penting hanya boleh diketahui oleh pihak – pihak yang terkait.

Dalam hal transparansi informasi publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal sudah cukup baik dapat menerapkan prinsip *Digital Knowledge*. Melalui *website* resmi yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal, informasi yang bersifat umum mudah untuk diakses oleh masyarakat. Hal tersebut sama dengan observasi yang peneliti lakukan bahwa melalui *website* [http://www.Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.kendalkab.go.id/](http://www.Dinas.Penanaman.Modal.dan.Pelayanan.Terpadu.Satu.Pintu.kendalkab.go.id/) secara garis besar telah menampilkan informasi – informasi dan berita yang diperbaharui secara berkala. Berpedoman pada Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan

Informasi Publik, penulis juga dapat melihat bahwa informasi yang disebarluaskan memang bersifat umum seperti tata cara pelayanan perizinan, jenis pelayanan, persyaratan, berita – berita mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal dan sebagainya

3.2. Faktor Yang Mempengaruhi *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal

Menurut George C. Edwards III, implementasi kebijakan adalah suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor – faktor tersebut perlu ditampilkan untuk mengetahui bagaimana faktor- faktor tersebut terhadap implementasi kebijakan yang dimaksud. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat diterapkannya *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal, peneliti menggunakan 4 faktor yang dikemukakan oleh Edwards sebagai tolak ukur yaitu: komunikasi (*communication*), sumberdaya (*resources*), disposisi (*disposition*), serta struktur birokrasi (*bureaucratic structure*).

1. Faktor Pendorong

Faktor pendorong adalah segala sesuatu hal dan kondisi yang dapat mendukung dan menumbuhkan kemauan berusaha guna mencapai tujuan tertentu. Terkait dengan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal, yang menjadi faktor pendorong adalah komunikasi (*communication*). Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar mereka dapat mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan untuk menjalankan kebijakan tersebut guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Komunikasi memiliki beberapa dimensi diantaranya adalah transmisi (*transmission*), kejelasan (*calrity*), dan konsistensi (*consistency*). Dari dimensi – dimensi yang ada di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memenuhi kriteria bahwa komunikasi menjadi pendukung keberlangsungan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Kendal. Dengan adanya komunikasi ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mampu menjalankan kebijakan secara optimal bahkan berani melangkah lebih maju dengan adanya Mall Pelayanan Publik tersebut. Begitupula dukungan Pemerintah Kabupaten Kendal khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kendal yang memberikan arahan dan pengawalan yang baik guna mencapai tujuan *Good Government* tersebut.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala sesuatu kondisi yang dapat menghambat suatu usaha atau kegiatan yang sedang dilakukan. Melihat dari pengertian tersebut, terdapat tiga faktor penghambat implementasi *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal, yaitu struktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*), sumber daya (*Resource*), dan disposisi (*Disposition*), berikut penjelasannya.

Perlu diketahui bahwa akan ada penyederhanaan birokrasi salah satu yang terdampak adalah bidang pelayanan yang merupakan ujung tombak pelayanan itu sendiri. Terlebih bagian verifikasi dokumen yang merupakan bagian penting dalam sebuah perizinan apakah izin tersebut layak atau tidak layak dikeluarkan surat keputusannya. Adanya digitalisasi ini menggantikan tenaga fisik menjadi tenaga digital yang sampai saat ini masih diragukan kemampuannya untuk mengambil keputusan tentang keabsahan sebuah dokumen.

Selain itu, belum adanya regulasi yang jelas dapat menghambat pelaksanaan *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal karena membuat pegawai kesulitan memahami proses pelayanan secara digital itu sendiri. Tidak adanya rincian dasar hukum serta petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis membuat petugas saling tunjuk dan adanya tumpang tindih wewenang antar bidang,

Terkait sumberdaya manusia, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal memiliki jumlah Pegawai PNS sebanyak 31 orang ditambah dengan tenaga kontrak 10 orang. Jumlah tersebut dirasa kurang karena harus menghadapi berbagai tugas yang ada. Berikut penjelasan Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal. bahwa jumlah pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal tidak mencukupi untuk melakukan pelayanan sekaligus kegiatan pengawasan dan pengendalian. Hal ini menyebabkan agak tersendatnya kegiatan pelayanan dan pengendalian serta pengawasan. Informan menambahkan, nantinya ketika Mall Pelayanan Perizinan dibuka, makan SDM tidak akan mencukupi, untuk itu perlu adanya penambahan staff pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal.

Terkait dengan anggaran, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal memiliki 9 program utama yang menjadi pokok prioritas kebutuhan kerja, dan tiap tahun nilai anggaran terus naik. Tetapi anggaran yang khusus untuk peningkatan yang berkaitan *Electronic Government* seperti sumber daya manusia dan digitalisasinya belum dianggarkan secara khusus, hanya program peningkatan sarana dan prasarana yang dapat dikaitkan dengan *Electronic Government*. Bahkan sampai saat ini, yang memakan anggaran cukup besar adalah penganggaran untuk pelayanan administrasi perkantoran. Berikut penjelasan dari Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan. Alasan belum adanya anggaran tersebut karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal sudah mengusulkan namun tidak disetujui oleh DPRD Kabupaten Kendal karena menurut DPRD Kabupaten Kendal, masih banyak program lain yang diprioritaskan oleh DPRD Kabupaten Kendal sehingga rencana anggaran untuk digitalisasi sering ditolak.

Disposisi adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan dengan sungguh – sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan juga memiliki kemampuan untuk menjalankan kebijakan itu, tetapi juga memiliki kemauan untuk melakukan kebijakan tersebut. Pegawai memang memiliki kemauan, kecenderungan dan keinginan untuk menjalankan kebijakan *Electronic Government* namun belum didukung dengan pengetahuan mendalam tentang *Electronic Government* itu sendiri. Namun, adanya ketidaktahuan bagian pelayanan perizinan mengenai bagaimana wujud dari aplikasi seperti yang telah diungkapkan pada subbab sebelumnya memperkuat penilaian peneliti bahwa disposisi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Kendal masih menjadi faktor penghambat penerpaan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal. Hal tersebut dikarenakan adanya kemauan para pegawai untuk mengimplementasikan kebijakan tetapi tidak diimbangi dengan pengetahuan dan pemahaman yang mumpuni menjadikan penerapan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal belum berjalan secara optimal.

4. Kesimpulan

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang disebut *Electronic Government* pada dasarnya memiliki tujuan untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan khususnya di DPMPTSP Kabupaten Kendal. Dari hasil pembahasan peneliti sebelumnya, dapat diambil kesimpulan dimana dalam hal ini menjawab pertanyaan dari rumusan masalah, berikut hasil yang diperoleh penulis:

1. Pelayanan perizinan berbasis *Electronic Government* di DPMPTSP Kabupaten Kendal masih tergolong dalam tahapan *integration* dimana DPMPTSP Kabupaten Kendal sudah menggunakan beberapa aplikasi digital untuk menunjang pelayanan perizinan. Namun, hal tersebut belum terlaksana dengan optimal karena berdasarkan prinsip *Services By Citizens*, DPMPTSP Kabupaten Kendal sampai dengan saat ini belum bisa memberikan pelayanan madani, yaitu masyarakat yang mampu melayani dirinya sendiri. Prinsip selanjutnya yaitu *Citizen On Line* juga sampai saat ini belum dapat diaplikasikan secara optimal karena dengan adanya aplikasi digital, nyatanya proses pelayanan perizinan masih mengandalkan secara fisik atau dengan kata lain pemohon masih harus bertemu secara langsung dengan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Kendal. Demikian dengan prinsip *Digital Democracy*,

dimana belum adanya aplikasi khusus untuk masyarakat berkomunikasi secara langsung dengan pemberi layanan perizinan dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Kendal. *Government Online* yang menjadi prinsip lain, juga belum bisa diterapkan secara penuh mengingat masih ada proses pelayanan perizinan yang menggunakan proses manual dan berbasis dokumen yang seharusnya sudah dapat dilakukan secara digital. Terakhir, prinsip *Digital Knowledge* yang penerapannya sudah baik, pembatasan informasi memang perlu dilakukan agar informasi atau data tidak disalahgunakan oleh pihak – pihak yang tidak bertanggung jawab.

2. Faktor penghambat penerapan *Electronic Government* di DPMPTSP Kabupaten Kendal adalah struktur birokrasi dimana adanya penyederhanaan struktur birokrasi yang digantikan oleh aplikasi yang ada, padahal hal tersebut sangat fatal kaitannya dengan verifikasi dokumen perizinan. Selanjutnya adalah faktor sumber daya dimana DPMPTSP Kabupaten Kendal masih kekurangan personil dalam memberikan pelayanan perizinan serta penganggaran di DPMPTSP yang masih terpusat kepada pelayanan administrasi perkantoran. Sedangkan pada dimensi disposisi, masih adanya *miss communication* antara subbagian pelayanan juga mengindikasikan bahwa masih adanya kekurangan pemahaman dan pengetahuan tentang *Electronic Government* di DPMPTSP Kabupaten Kendal meskipun sudah memiliki kemauan yang kuat untuk menerapkannya. Untuk faktor pendorong, dimensi komunikasi di DPMPTSP sudah baik karena komunikasi dengan masyarakat sudah terbuka lebar tinggal bagaimana DPMPTSP Kabupaten Kendal terus mengoptimalkan jalur komunikasi yang sudah ada.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memiliki beberapa rekomendasi yang bisa menjadi pertimbangan untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan *Electronic Government* di DPMPTSP Kabupaten Kendal, berikut rekomendasinya:

1. DPMPTSP Kabupaten Semarang sebaiknya menambah dan/atau meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki serta memberikan pelatihan khusus dibidang teknologi agar dapat mengeluarkan potensi maksimal sumber daya manusianya.
2. DPMPTSP Kabupaten Kendal dianjurkan untuk melakukan pemerataan alokasi anggaran terutama meningkatkan anggaran yang kaitannya dengan *Electronic Government*, tidak hanya dipusatkan pada program pelayanan administrasi perkantoran. Selain itu, perlunya *lobbying* anggaran kepada DPRD Kabupaten Kendal terkait persetujuan peningkatan anggaran yang kaitannya dengan *Electronic Government*.
3. Pemerintah Kabupaten Kendal sebaiknya lebih memerhatikan pelaksanaan kebijakan *Electronic Government* di lingkungan pemerintahannya terutama untuk DPMPTSP Kabupaten Kendal karena selama ini belum ada produk hukum yang pasti untuk meningkatkan kinerja serta petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan agar penerapan *Electronic Government* dapat dilaksanakan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Haris, Syamsuddin. 2007. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta. LIPI Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Aptikom.
- Krina, Loina Lalolo. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS).
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.
- Rahardjo, Mudjia. 2010. *Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif*. mudjiarahardjo.uin-malang.ac.id. Diakses Pada Tanggal 13 Maret 2017 Pukul 09.55 WIB.
- Richardus Eko Indrajit, Dudy Rudianto dan Akbar Zainuddin. 2007. *Electronic Government : Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Aptikom.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bagian Kedua. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Sudjana, Nana. 2009. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung. Sinar Baru Algesindo.
- Tim Penyusun. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Bayumedia.
- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang – Undang 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal
- Undang – Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Penanaman Modal

Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah

Peraturan Bupati Kendal Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian wewenang Bupati Kendal di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal