

# **PENERAPAN *WEBSITE* SIPANJIMAS OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUMAS**

**Amelia Anggraeni Putri Vandora:** Ameliavandora40@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

## **ABSTRAK**

Munculnya perkembangan teknologi digital pada sektor pemerintahan memunculkan transformasi pelayanan public pada pemerintah melalui elektronik atau *e-government*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan *e-government* melalui website SIPANJIMAS sebagai pelayanan perizinan online. Website SIPANJIMAS merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas. Website ini dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk memberikan pelayanan public kepada masyarakat terkait hal perizinan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memperdalam tahapan *e-government* serta kualitas pelayanan publik digital yang diberikan oleh DPMPTSP. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui sumber data primer dan sumber data sekunder yang diolah kemudian dinarasikan sesuai dengan penilaian peneliti. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah melalui beberapa tahapan yaitu tahap publish, tahap interaksi dan tahap transaksi akan tetapi tahap ketiga yaitu transaksi, pada website SIPANJIMAS tidak adanya transaksi dilakukan di karenakan karena dari 31 perizinan yang melakukan pembayaran hanya 3 perijinan sehingga belum bisa dijadikan sebagai tahap transaksi.

**Kata Kunci : e-government; kualitas; pelayanan publik**

## **ABSTRACT**

*The emergence of digital technology developments in the government sector has given rise to the transformation of public services in government through electronics or e-government. Department of Investment and One Stop Integrated Services in implementing e-government through the SIPANJIMAS website as an online licensing service. The SIPANJIMAS website is an abbreviation of the Banyumas Licensing Services Information System. This website is owned by the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) to provide public services to the community regarding licensing matters. The method used is a descriptive qualitative approach by deepening the stages of e-government and the quality of digital public services provided by DPMPTSP. Data collection techniques are carried out through primary data sources and secondary data sources which are processed and then narrated according to the researcher's assessment. The results of the research show that the implementation of e-government carried out by DPMPTSP has gone through several stages, namely the publish stage, interaction stage and transaction stage, but the third stage, namely transactions, on the SIPANJIMAS website there are no transactions carried out because of the 31 permits, only 3 permits so it cannot be used as a transaction stage.*

**Keywords: e-government; quality; public service**

## PENDAHULUAN

Perkembangan digital yang sangat pesat pada saat ini dirasakan kegunaan dan manfaatnya oleh semua manusia. Perubahan pada diri manusia dalam proses kerja fundamental merupakan suatu ciri dari adanya revolusi industri, dengan kemajuan teknologi manusia dapat mengintegrasikan kehidupan dunia dengan kehidupan digital dan sangat berdampak pada semua disiplin ilmu. Teknologi digital pada akhirnya memunculkan adanya *industry 4.0* yang menyebabkan kemajuan dari segi informasi ataupun komunikasi yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang, termasuk diantaranya dalam bidang pemerintahan. Pada bidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat ataupun pihak lain yang memiliki kepentingan (*stakeholder*) yang melibatkan pada pengguna teknologi informasi (internet) dan memiliki tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik agar lebih efektif, efisien maupun terbuka (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2005).

Pelayanan publik adalah bentuk pemberian layanan yang dapat berbentuk layanan barang ataupun layanan jasa publik sebagai tanggung jawab dan dijalankan oleh instansi pemerintah pusat, daerah ataupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai pemenuhan segala kebutuhan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2007). Undang-Undang yang terkait pada pelayanan publik yaitu Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penerapan *e-government* yang telah dilakukan dan dijalankan pelaksanaannya yaitu adanya pembuatan situs website terutama pada dinas-dinas pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat secara langsung. Adanya situs website ini menjadi salah satu strategi di dalam pengembangan *e-government* secara perlahan yang nantinya dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik digital ini. Selain itu adanya situs website ini mampu menjadikan pelayanan menjadi cepat dan lebih efisien sehingga dapat membantu masyarakat di dalam melakukan segala pemenuhan kebutuhannya

Salah satu dinas di Pemkab Banyumas yang telah melakukan pelayanan berbasis digital atau *E-Government* adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP merupakan dinas di Pemkab Banyumas yang memiliki tugas untuk membantu Bupati dalam urusan pemerintah di bidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu dengan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan. DPMPTSP melakukan cara di dalam meningkatkan pelayanan public melalui *e-government* dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik sebagai cara di dalam membantu masyarakat menyelesaikan terkait masalah perizinan

Sebelumnya, DPMPTSP melakukan pelayanan perizinan secara offline dengan mengunjungi Mal Pelayanan Publik. Akan tetapi, dengan seiring berjalannya waktu yang memunculkan adanya *e-government* dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik serta PERBUP PemKab Banyumas ini maka pelayanan yang diberikan mengalami perubahan yang signifikan. Perubahan yang dimaksud adalah pada segi pelayanan yang diberikan pada DPMPTSP dengan cara digital. Pelayanan digital melalui internet dianggap lebih memudahkan masyarakat di dalam melakukan pelayanan perizinan, masyarakat bisa dengan mudah dan cepat

melakukan pelayanan hanya dengan menggunakan handphone maupun laptop dan tidak harus datang langsung ke kantor lagi.

Kondisi inilah yang membuat DPMPTSP melalui DINKOMINFO dalam membuat adanya *website* terkait perizinan dengan nama *Web Sipanjimas*. Pada *website* ini diharapkan masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Berikut merupakan tabel jumlah pengunjung pada *Web Sipanjimas* tahun 2020-2022.

## KERANGKA TEORI

### 1. *E-Government*

*E-government* merupakan pemakaian teknologi informasi yang mampu menghubungkan antara pemerintah, bisnis serta pihak-pihak lain. Selain itu pemakaian teknologi informasi juga memunculkan adanya hubungan baru menurut (Indrajit R. E., 2002) yaitu :

#### 1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Pada konteks ini terdapat sebuah aplikasi *e-government* sebagai upaya pemerintah dalam membangun serta menerapkan segala bentuk portofolio teknologi informasi yang memiliki tujuan utama agar mampu memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. *G-to-C* ini adalah pelayanan yang mengutamakan kemampuan pemerintah maupun masyarakat untuk memanfaatkan internet sebagai tempat bertukar informasi yang efisien.

#### 2. *Government to Business (G-to-B)*

Pada konteks ini para perusahaan swasta ataupun pelaku bisnis pastinya membutuhkan sebuah data serta informasi yang dimiliki pemerintah pada aktivitas sehari-harinya. *G-to-B* ini membuat hubungan baru pemerintah dengan pelaku bisnis sehingga terjalin

sebuah interaksi yang berkaitan dengan hak ataupun kewajiban organisasinya yang berorientasi pada profit. *G-to-B* ini yang dimaksudkan adalah penyedia pelayanan informasi untuk kalangan bisnis.

#### 3. *Government to Government (G-to-G)*

Pada konteks ini yaitu interaksi antara pemerintah dengan pemerintah lain yang dilakukan pada setiap harinya untuk membangun adanya kerjasama antar negara maupun kerjasama antar entity-entiti negara (industry, masyarakat, perusahaan, dan lain lain) hal ini berhubungan dengan proses politik, administrasi perdagangan, serta hubungan social dan budaya.

#### 4. *Government to Employees (G-to-E)*

Pada konteks ini terdapat sebuah aplikasi *e-government* untuk peningkatan kesejahteraan serta kinerja para pegawai pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Perlu adanya pengembangan *e-government* agar dapat di terima oleh masyarakat. Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004) untuk menerapkan adanya konsep digitalisasi pada sektor public, terdapat tiga elemen sukses yang perlu diperhatikan. Elemen sukses tersebut yaitu:

##### 1. *Support*

Hal ini merupakan unsur paling penting yang wajib ada pada pemerintah yaitu dengan adanya kemauan untuk menerapkan adanya *e-government* dari kalangan pejabat public dan politik dan bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau menentang dari hal yang berhubungan dengan prinsip-prinsip *e-govenerment*.

##### 2. *Capacity*

Capacity adalah sumber daya yang dibutuhkan untuk pengembangan *e-government* agar konsep yang telah dibuat

dapat berjalan dengan baik. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki untuk pengembangan *e-government* yaitu:

- A. Tersedianya sumber daya finansial yang cukup untuk keberjalanan adanya *e-government*.
- B. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Karena ini merupakan hal yang penting untuk keberhasilan penerapan *e-government*.
- C. Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan serta kompetensi yang menjadikan *e-government* dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.

### 3. Value

Pada konteks ini merupakan keuntungan yang didapatkan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan serta masyarakat sebagai penerima layanan *e-government*. Hal ini sebagai penentu seberapa besar manfaat yang telah diberikan lewat *e-government* kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut (Indrajit R. , 2006), terdapat tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar penerapan *e-Government* berjalan baik. Tahapan-tahapan meliputi :

1. Publikasi (*Publish*) yaitu memanfaatkan adanya Teknologi Informasi Komputer (TIK) untuk memperluas informasi dari pemerintah. Dalam hal ini pemerintah melakukan adanya komunikasi satu arah kepada masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan dengan memanfaatkan adanya internet. Informasi yang dikeluarkan pemerintah melalui internet itu nantinya dapat di akses oleh semua masyarakat serta pihak-pihak terkait dan dapat memudahkan masyarakat dalam menerima informasi tersebut.
2. Interaksi (*Interact*) yaitu adanya partisipasi masyarakat di dalam pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah melakukan adanya komunikasi dua arah dengan masyarakat. Terdapat adanya dua cara di dalam pelayanan interaksi yang

dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan membuat situs dengan memberikan kemudahan adanya cara untuk *searching* yang dapat membuat masyarakat lebih mudah untuk mencari informasi apa yang ingin didapatkan. Selain itu, pemerintah membuat adanya kanal atau lapak aduan online untuk masyarakat melakukan adanya diskusi terkait dengan kendala ataupun kepentingan lainnya. Hal ini dapat dilakukan secara langsung dengan cara melakukan adanya *chatting*, *web-TV*, *Teleconference* ataupun tidak langsung melalui e-mail, mailing list dan lain-lain.

3. Transaksi (*Transact*) yaitu penyedia layanan pemerintah secara online. Dalam hal ini pemerintah melakukan adanya komunikasi dua arah dengan masyarakat secara online menggunakan aplikasi ataupun website untuk melakukan adanya pelayanan dengan adanya pertukaran uang dari satu pihak ke pihak lain. Contohnya pada layanan pajak yang saat ini dilakukan secara online dengan pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah membayar pajak secara online tanpa harus mengunjungi kantor pajak terlebih dahulu. Tahap ini merupakan tahapan diadakannya transaksi antara masyarakat dengan pemerintah secara online.

### 2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Dwiyatno, 2006) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan public merupakan kemampuan organisasi pelayanan public didalam memberikan sebuah pelayanan dengan tujuan untuk memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis ataupun layanan administrasi. Sedangkan menurut (Hardiansyah, 2011) kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang dinamis yang sangat berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan yang mana pada penilaian kualitasnya sangat ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Terdapat adanya lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan

menurut Pararusman dan kawan-kawan (dalam (Tjiptono, 1994) yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu dilihat dari fasilitas fisik, peralatan personil serta bahan komunikasi.
2. *Realibility*, yaitu kemampuan dalam memenuhi pelayanan yang janjikan secara terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan didalam membantu pelanggan serta menyediakan pelayanan secara tepat.
4. *Assurance*, yaitu terkait dengan pengetahuan dari pegawai serta kemampuan mereka didalam menerima kepercayaan serta kerahasiaan.
5. *Emphathy*, yaitu terkait perhatian individual diberikan dari perusahaan kepada para pelanggan.

#### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan serta informasi terkait dengan penerapan website SIPANJIMAS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk peningkatan kualitas pelayanan public di Kabupaten Banyumas. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang nantinya diperoleh dari informan yang berada lokasi penelitian atau objek penelitian. Pada penelitian ini pengambilan data primer dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan observasi yang mendalam. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari mempelajari literature, studi pustaka atau sumber lain yang berkaitan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

#### **HASIL PENELITIAN**

### **1. Tahapan Dalam Penerapan Website**

#### **SIPANJIMAS**

##### **Publish**

Dalam tahapan penerapan *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit bahwa tahapan mengenai penerapan *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah awalnya dengan mempublikasikan informasi kepada masyarakat serta kelompok yang berkepentingan dengan memberikan kemudahan di dalam menggunakan serta mencari informasi tersebut melalui internet. Hasil penelitian yang didapatkan terkait pada tahap publish dalam penerapan website SIPANJIMAS oleh DPMPTSP dalam peningkatan kualitas pelayanan public. melalui adanya website SIPANJIMAS ini sudah pada tahap publish. Hal ini dapat dilihat dari awal masyarakat mengakses website SIPANJIMAS dengan link <https://perizinan.banyumaskab.go.id/> dapat dicari dengan mudah melalui internet. Situs Website SIPANJIMAS ini memuat informasi antara lain :

1. Profil dan beberapa fitur yang dapat diakses oleh masyarakat yang terdiri dari manual book dan video tutorial, pengaduan, jumlah pengunjung dan validasi file TTE.
2. Menu pelayanan yang terdiri dari pendaftaran perizinan, alur perizinan, persyaratan dan regulasi, cek *tracking*, ketepatan waktu dan SP&SOP
3. Jenis pelayanan yang terdiri dari berbagai pelayannya yang dapat diakses pada *website* SIPANJIMAS
4. Jumlah pendaftar. Hal ini digunakan untuk melihat jumlah masyarakat yang sedang melakukan proses perizinan.
5. Website Kami, Kontak serta link website

Dari berbagai informasi yang diberikan

oleh DPMPTSP melalui *website* SIPANJIMAS dapat diakses oleh masyarakat yang berkepentingan melalui internet. Pada fitur manual book masih sulit untuk dimengerti oleh masyarakat dalam membantu proses perizinan. Kemudian terdapat adanya fitur jumlah pengunjung untuk melihat jumlah masyarakat yang telah mengunjungi *website* SIPANJIMAS. Selanjutnya terdapat fitur validasi file TTE untuk memastikan bahwa file dokumen yang diberikan pada dinas itu merupakan file yang sah dengan adanya barcode tanda tangan online dari Kepala Dinas.

Pada menu pelayanan terdapat berbagai informasi yang terdiri dari pendaftaran perizinan, alur perizinan, persyaratan dan regulasi, cek *tracking*, ketepatan waktu dan SP&SOP yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

Pada jenis perizinan ini berisikan 31 perizinan yang dapat dilakukan melalui *website* SIPANJIMAS meliputi perizinan kesehatan dan perizinan lainnya yaitu Izin Rekam Zona Menara, Izin Reklame, Izin Peminjaman Tanah Pemerintah Daerah, Izin Penelitian, Izin Minuman Beralkohol.

Pada *website* Kami, Kontak serta *link website* berisikan berbagai *website* resmi yaitu DPMPTSP Banyumas, MPP Banyumas serta SIGAIB Banyumas. Dan opsi selanjutnya itu mengenai kontak, itu ada tiga melalui Alamat dinas, email, dan nomer telepon dinas. Hal tersebut dicantumkan untuk lebih memudahkan apabila dari masyarakat ingin berkomunikasi secara langsung kepada dinas dan tinggal pilih akan menggunakan apa untuk menghubungi dinas terkait.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah memenuhi aspek kemanfaatannya secara efektif. Namun masih terdapat menu pada manual book yang bahasanya masih kurang dimengerti oleh masyarakat..

## **Interaksi**

Dalam penerapan *e-government* adanya sebuah interaksi kedua belah pihak dari masyarakat maupun pemerintah merupakan hal yang harus ada di dalam *e-government*. Adanya interaksi dua arah ini untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat berkontribusi secara langsung dengan cara ikut menggunakan serta memberikan masukan kepada pemerintah terkait kekurangan serta kendala yang dialami pada saat menggunakan *website* ini. DPMPTSP di dalam melakukan layanan publik berbasis perizinan melalui *website* SIPANJIMAS ini menjadi dinas pemerintah yang menerapkan adanya *e-government* dengan masyarakat sebagai penerima layanan, pastinya dalam hal ini terjadi adanya interaksi dua arah. Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa adanya komunikasi dua arah yang dilakukan oleh DPMPTSP menggunakan dua cara yaitu lewat adanya fitur pengaduan yang langsung terhubung pada “Lapak Aduan Banyumas” dan lewat kontak yang tertera pada *website*. Komunikasi dua arah yang dilakukan oleh DPMPTSP dengan masyarakat pengguna *website* SIPANJIMAS ini terbilang dapat membantu masyarakat di dalam melakukan proses perizinan, karena bagi masyarakat yang telah melakukan pengaduan lewat WhatsApp ini proses perbaikan ataupun proses pengaduan direspon oleh dinas dengan tepat dan cepat tanpa perlu mengunjungi kantor dan melakukan adanya komunikasi dua arah secara online ini bagi masyarakat merupakan hal yang sangat praktis di dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik.

## **Transaksi**

Menurut (Indrajit R. , 2006) “tahap transaksi yaitu terjadinya perpindahan uang dari satu pihak kepada pihak lain (tidak gratis atau masyarakat diwajibkan membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerja). Dalam hal ini aplikasi maupun *website* jauh lebih

rumit dibandingkan pada dua tahap sebelumnya karena dibutuhkan adanya keamanan sistem yang baik agar di dalam melakukan sebuah perpindahan uang dapat berjalan dengan aman serta menjaga adanya privasi dari berbagai pihak yang bertransaksi”.

Dalam hal ini DPMPTSP melalui *website* SIPANJIMAS untuk pelayanan terkait berbagai macam perizinan tidak dipergunakan untuk melakukan adanya perpindahan uang ataupun transaksi dari masyarakat kepada pemerintah. DPMPTSP memberikan pelayanan secara gratis tanpa adanya pungutan biaya. Namun, di dalam proses perizinan yang disediakan pada *website* tersebut terdapat beberapa perizinan yang diwajibkan untuk membayar pajak kepada pemerintah. Beberapa perizinan yang membutuhkan pembayaran pajak pada *website* SIPANJIMAS yaitu perizinan reklame, perizinan penyewaan tanah pemerintah daerah (IPTPD) serta izin penjualan minuman beralkohol. Masyarakat awalnya tetap harus melakukan proses izin lewat *website* SIPANJIMAS namun setelah proses itu selesai nantinya dari pihak admin *website* SIPANJIMAS itu menghubungi masyarakat dan memberitahu terkait nomor registrasi yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran pajak ke Bank Jateng. Dari wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai DPMPTSP ini bahwa terkait transaksi yang dilakukan oleh masyarakat ini bahwa adanya peran pada bidang keuangan untuk memproses nomor registrasi masyarakat agar dapat melakukan pembayaran kepada Bank Jateng. Untuk mendapatkan adanya SK perizinan yang telah diproses oleh masyarakat ini, masyarakat bisa mengambilnya langsung pada admin di Mal Pelayanan Publik disertakan bukti pembayaran yang telah dibayarkan melalui Bank Jateng.

Dari 31 jenis perizinan yang dapat dilakukan pelayanan pada *website* SIPANJIMAS, hanya 3 perizinan saja yang diwajibkan untuk membayarkan pajak oleh pemerintah untuk perizinan lainnya

membayar pada masing-masing organisasi kesehatan. Hal ini yang membuat *website* SIPANJIMAS belum sampai pada tahap adanya transaksi dikarenakan belum setengah perizinannya dilakukan dengan membayar pajak atau tidak semua perizinannya melakukan adanya pertukaran uang.

## **2. Kualitas pelayanan public yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui penerapan *Website* SIPANJIMAS**

Penerapan *e-governemnt* yang dilakukan oleh DPMPTSP melalui dibentuknya situs website SIPANJIMAS untuk melakukan proses perizinan online. Hal ini menjadikan adanya pelayanan public dengan memanfaatkan media elektronik yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Pada pelayanan public yang baik akan memunculkan sebuah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah upaya untuk penenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat dan ketetapan pada saat penyampain untuk menyeimbangkan harapan masyarakat (Nasution, 2004) Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya ukur dari pihak penyelenggara saja atau bahkan pada penyedia layanan namun adanya kualitas pelayanan yang baik ini muncul dari respon masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam hal ini terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan public berbasis digital menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) yaitu efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, serta dukungan masyarakat.

### **Efisiensi**

DPMPTSP di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah bertransformasi ke arah digital dengan memanfaatkan media elektronik melalui situs *website*. *Website* ini dapat diakses oleh semua masyarakat di Kabupaten Banyumas di seluruh wilayah di Indonesia. Hal ini

menjadikan masyarakat lebih mudah untuk melakukan proses perizinan. Menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) “efisiensi dapat diartikan sebagai bentuk kemudahan menggunakan situs serta kualitas informasi yang disediakan”. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti pada indikator efisiensi ini terkait pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPSTP melalui *website* SIPANJIMAS untuk melakukan proses perizinan. Pada awal terbentuknya *website* SIPANJIMAS ini DPMPSTP melakukan adanya sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui situs *website* terkait perizinan online. Selanjutnya terdapat Kemudahan di dalam mencari perizinan ini juga dikarenakan pada tampilan “cari perizinan” tersusun secara rapi dengan dibedakan antara perizinan kesehatan dan perizinan lainnya. Jadi, tampilan yang diberikan oleh *website* tersebut dikemas dengan rapi dan jelas untuk digunakan oleh masyarakat. Adanya *website* SIPANJIMAS dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus proses perizinan karena sebelumnya mereka harus melakukan perizinan secara langsung di kantor dan membawa berkas satu persatu yang menurutnya kurang efisien. Hal ini menunjukan bahwa penerapan *website* SIPANJIMAS yang dilakukan oleh DPMPSTP telah efisien karena dapat memudahkan masyarakat didalam melakukan proses perizinan.

### **Reliabilitas**

Indikator mengukur kualitas pelayanan public digital dengan cara reliabilitas ini dengan melihat kelayakan dari sebuah *website* yang diberikan oleh DPMPSTP kepada masyarakat serta kecepatan didalam menggunakan *website* tersebut. Hasil penelitian bahwa didalam melakukan proses perizinan masyarakat harus mengisi persyaratan pada setiap masing-masing perizinan yang akan dilakukan. Persyaratan yang diberikan tidak berbelit-belit menyusahkan masyarakat. Selain itu dalam melakukan proses perizinan pihak

terkait berpacu pada SOP yang berlaku agar perizinan terselesaikan dengan tepat waktu.. Pada *website* terdapat adanya fitur download untuk perizinan yang telah selesai . Fitur downloa ini dapat dimanfaatkan masyarakat selama surat izin masih pada masa berlaku.

Di dalam hal ini, karena sitem dari *website* SIPANJIMAS ini masih terbilang baru, terkadang masih terdapat adanya sebuah kendala, kendala yang dialami jika terdapat kebijakan baru yang dimunculkan oleh pemerintah terkait perizinan pada bidang kesehatan ini terkadang membuat sistem menjadi error. Hal ini membuat masyarakat yang ingin melakukan perizinan pada bidang kesehatan sangat susah melakukan proses perizinan. Selain itu kendala yang dialami oleh pengguna *website* SIPANJIMAS ini jika terdapat adanya kebijakan terkait kebaruaran syarat perizinan yang lebih mudah Namun, *website* SIPANJIMAS di dalam melakukan kebaruaran terbilang cukup lama. Hal ini membuat masyarakat yang melakukan proses perizinan masih tetap harus mengikuti syarat-syarat yang lama dan terkadang syarat yang lama dapat memakan waktu yang cukup lama didalam melakukan proses perizinan.

### **Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan salah satu hal yang paling penting di dalam proses keberjalanan pelayanan publik. Pelayanan yang baik pastinya memberikan adanya jaminan kerahasiaan data-data yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah. Menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) mendefinisikan bahwa “kepercayaan merupakan suatu hal untuk melihat sejauh mana masyarakat di dalam mempercayai sebuah situs itu benar-benar aman tanpa adanya gangguan serta dalam melindungi berbagai informasi pribadi”. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh DPMPSTP dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat yaitu dengan cara membuat akun *website* SIPANJIMAS menggunakan Nomer Induk Kependudukan. Hal ini bertujuan agar



mengurangi terjadinya hal yang tidak diinginkan oleh masyarakat karena Nomor Induk Kependudukan merupakan identitas masyarakat yang bersifat tunggal dan tidak adanya kesamaan pada satu masyarakat dengan masyarakat lainnya. DPMPTSP menginginkan *website* yang dijalkannya dapat bersifat aman selama masyarakat sebagai pengguna menggunakan layanan publik untuk proses perizinan. Selain itu DPMPTSP hanya meminta data yang diperlukan oleh pihak terkait didalam melakukan proses perizinan. Selain itu DPMPTSP dan Dinkominfo membatasi hak akses terkait data-data masyarakat agar tidak terjadi masalah terkait bocor data atau *hacker*.

Dalam hal kepercayaan ini bahwa DPMPTSP melakukan kinerja yang sangat baik untuk melindungi data-data pribadi masyarakat sebagai pengguna layanan bahkan disaat terjadi masalah terkait hilangnya data-data pribadi ini Diskominfo sebagai pemegang *website* SIPANJIMAS dapat menyelesaikan secara cepat masalahnya sehingga tidak menjadi masalah yang berkepanjangan. Kemudian, dari pihak masyarakat sangat percaya kepada pemerintah di dalam menyimpan datapribadinya dan hingga saat ini belum pernah terjadi adanya masalah yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat.

### **Dukungan Untuk Masyarakat**

Pelayanan publik berbasis digital merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat didalam pemenuhan kebutuhan yang dilakukan dengan adanya interaksi dari kedua belah pihak secara online. Menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) “dukungan untuk masyarakat terpacu pada adanya bantuan yang diberikan oleh pihak dinas dari sebuah pelayanan kepada masyarakat”. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa DPMPTSP memberikan bantuan kepada masyarakat yang tidak bisa melakukan proses pelayanan perizinan secara online dengan memunculkan adanya *helpdesk*. *Helpdesk*

ini digunakan sebagai media penghubung antara masyarakat dengan dinas jika terdapat adanya suatu kendala dalam proses pelayanan publik. Cara kerja dari *helpdesk* jika terdapat adanya masyarakat yang mengadakan kendala terkait pelayanan *website* SIPANJIMAS ini biasanya lewat telephone maupun whatsapp dan langsung mengadakan apa saja kendala yang telah dialami setelah itu pegawai meminta nomer registrasi pendaftaran pada *website* dan kemudian mengecek apa saja kendalanya. Jika masyarakat mengadu lewat WhatsApp maka petugas dari *helpdesk* mengirimkan pesan dari masyarakat kepada admin *website* SIPANJIMAS kemudian nanti admin memposes terkait kendala yang dialami, pada saat melakukan pengaduan biasanya masyarakat disuruh untuk memberikan vidio terkait hal apa yang membuat merekamengalami kendala agar petugas admin *website* SIPANJIMAS dapat membantu menyelesaikan masalah. Namun, banyak dari masyarakat didalam melakukan pengaduan tidak diertai foto maupun vidio terkait kendala yang dialami yang membuat pihak admin *website* mengalami kendala dalam membantu menyelesaikan masalah.

Selain itu, bantuan dari DPMPTSP kepada masyarakat adalah berupa pendampingan. Hal ini dilakukan karena pelayanan terkait perizinan online sudah tidak dilakukan secara offline melainkan hanya memberikan sebuah pendampingan. Hal ini disampaikan oleh pegawai DPMPTSP yang bertujuan pemerintah ingin membuat masyarakat lebih lihai dalam menggunakan internet dalam melakukan perizinan.

### **PENUTUP**

Kesimpulan Berdasarkan hasil dari penjelasan terkait penelitian yang telah dilakukan terkait penerapan *website* SIPANJIMAS oleh DPMPTSP untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dikatakan bahwa penerapan yang dilakukan oleh DPMPTSP baru pada tahap interaksi belum sampai pada tahap transaksi. Hal ini dikarenakan bahwa hanya

3 perizinan dari 31 yang melakukan adanya pembayaran pada bank Jateng. Dari hasil ini belum bisa dikatakan tahap transaksi. Kemudian dilihat dari kualitas pelayanan publik digital yang telah diberikan sudah dapat dikatakan baik dikarenakan adanya *website* SIPANJIMAS dapat membantu masyarakat didalam melakukan perizinan online dengan lebih mudah dan cepat.

### Saran

Berkaitan dengan hasil dan pembahasan penelitian ini, penulis memberikan saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan perizinan online melalui *website* SIPANJIMAS ini yaitu untuk terus mengikuti perkembangan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah agar jika terdapat sebuah kebijakan baru terkait persyaratan perizinan khususnya pada bidang kesehatan dapat diperbaharui dengan cepat sehingga tidak membuat masyarakat pengguna *website* mengalami kendala yang membuat waktu di dalam melakukan pelayanan menjadi terganggu. Selain itu DPMPTSP diharapkan memperbaiki terkait manual book yang telah dibuat dikarenakan manual book saat ini yang tersedia untuk membantu masyarakat melakukan proses perizinan hingga akhir memiliki bahasa yang kurang jelas dan susah untuk dipahami oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat yang tidak paham harus melakukan perizinan dengan mengunjungi kantor.

### DAFTAR PUSTAKA

Administrator. (n.d.). *VISI dan MISI*. Retrieved from [banyumaskab.go.id: https://www.banyumaskab.go.id/ge/305/read/16000/informasi-laporan-penyelenggaraan-](https://www.banyumaskab.go.id/ge/305/read/16000/informasi-laporan-penyelenggaraan-)

pemerintah-daerah-kabupaten-banyumas-ta-2013

Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*.

Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Website* DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-GOVQUAL. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 104-111.

Arijaya, Y. E., & dkk. (2021). Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kota Singkawang. *Jurnal Teknik Informatika dan sistem Informasi*.

Assidiq, Y. (2022, Maret Rabu). *Bupati Banyumas Raih Penghargaan Pelayanan Prima dan Kemenpan RB*. Retrieved from ReJogja.republika: <https://rejogja.republika.co.id/berita/r8gxxn399/bupati-banyumas-raih-penghargaan-pelayanan-prima-dari-kemenpan-rb>

Banyumas, D. K. (2023). Data dan Informasi Kabupaten Banyumas 2023. *BetterBanyumas*, 91-115.

Barata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Prima.

Bimasakti, F. (2017). Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Electronic Government Di Kabupaten Semarang (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 3.

BPK, J. (2020). *Struktur, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas*.

- Retrieved from [peraturan.bpk.go.id: https://peraturan.bpk.go.id/Details/174946/perbup-kab-banyumas-no-82-tahun-2020](https://peraturan.bpk.go.id/Details/174946/perbup-kab-banyumas-no-82-tahun-2020)
- BPS. (2015). *Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyumas, 2015*. Retrieved from <https://banyumaskab.bps.go.id/statistik/2016/09/29/103/jumlah-desa-kelurahan-menurut-kecamatan-di-kabupaten-banyumas-2015.html>
- BPS. (2022). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Banyumas, 2022*. Retrieved from <https://banyumaskab.bps.go.id/statistik/2023/11/14/495/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-banyumas-2022.html>
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Citrasari, L., & dkk. (2021). Studi Tentang Analisis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Heriyanto. (2021). Urgensi Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Indrajit. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, P. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *Electronic Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, R. (2006). Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. 1-93.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Krisyantono. (2007). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lenak, S., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*.
- Meleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Data Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Ningrum, V. M. (2022). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Repository.ipdn*.
- Nuraeni, H., Aprilianingsih, S., & Azijah, D. N. (2023). Implementasi Big Data Dalam Program Digitalisasi Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Karawang. *Jurnal PRAJA*.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual : A multiple-item scale for assessing e-

- government service quality. *Government Information Quarterly*, 98-109.
- Pelitaekspres. (2020, Juni Senin). *Alasan Banyumas Dijuluki Kota Satria*. Retrieved from pelitaekspres.com: [https://pelitaekspres.com/alasan-banyumas-dijuluki-kota-satria-2/#:~:text=\(pelitaekspres.com\)%20%E2%80%93%20BANYUMAS,salah%20satunya%20adalah%20Jenderal%20Soedirman](https://pelitaekspres.com/alasan-banyumas-dijuluki-kota-satria-2/#:~:text=(pelitaekspres.com)%20%E2%80%93%20BANYUMAS,salah%20satunya%20adalah%20Jenderal%20Soedirman).
- Ratminto, & Winarsih, A. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rusdi, A., Putera, R. E., & Kusdarini. (2022). Analisis E-Government dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di DPMPTSP Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Sinambela, d. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susianto, D., Ridhawati, E., & Sucipto. (2022). Implementasi E-Government Berbasis Android Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI SAINS DAN TEKNOLOGI*.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Wismayanti, & Purnamaningsih. (2021). Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) Di DPMPTSP Kabupaten Bandung. *AL-ULUM ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA*.
- Yuhefizar. (2013). *Cara Mudah Dan Murah Membangun dan Mengelola Website*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zainurrohmah, K., & dkk. (2022). Evaluasi Usability Website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*.