

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kemajuan dalam bidang teknologi informasi bergerak dengan percepatan yang signifikan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menciptakan sebuah paradigma baru dalam masyarakat (Pratama et al., 2020). Penggunaan teknologi bukan hanya sebagai pelengkap, namun sudah menjadi kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga menyebabkan pola pikir masyarakat saat ini menjadi semakin kritis. Situasi ini mendorong masyarakat untuk meminta agar pemerintah dapat memenuhi berbagai kebutuhan mereka, terutama dalam hal menerima pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik menjadi masalah yang sering timbul dalam relasi antara pemerintah dengan masyarakat. Seiring meningkatnya tuntutan publik, peran pemerintah dalam sektor publik saat ini menunjukkan dominasi yang lebih besar jika dibandingkan dengan sektor swasta. Kondisi ini mendorong adanya pembaruan upaya meningkatkan mutu layanan masyarakat dalam tatanan birokrasi melalui berbagai inovasi (Tamara & Widiyarta, 2023).

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan suatu negara untuk mengakomodasi hak-hak fundamental rakyat meliputi berbagai aspek, mulai dari penyediaan barang, jasa, hingga layanan administratif. Penyelenggaraan ini merupakan tanggung jawab instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat (Dewi & Suparno, 2022). Dalam konsep pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat

berperan sebagai salah satu elemen yang wajib berinteraksi secara aktif dengan pemerintah dan sektor swasta (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik menyebabkan pemerintah sebagai penyelenggara layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini mencakup aspek profesionalitas, biaya, kualitas, dan ketepatan waktu, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Pursida et al., 2023). Pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 5 ayat (1) menjelaskan bahwasanya layanan publik mencakup penyediaan barang-barang publik, penawaran jasa-jasa publik, serta urusan administrasi.

Di era modern seperti saat ini, pemerintah dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Masih ditemui berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan layanan publik seperti kualitas layanan yang masih rendah, akses yang tidak merata, birokrasi yang rumit serta adanya ketidakjelasan dalam mekanisme pengaduan dan penyelesaiannya permasalahan (Reza, 2020). Selain itu, terdapat juga layanan yang masih belum mencapai standar kualitas, kurangnya transparansi, dan proses birokrasi mengenai perizinan yang dianggap berbelit-belit (Reza, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan yang diselenggarakan oleh pihak berwenang sering kali tidak selaras dengan visi dan misi organisasi publik. Kualitas pelayanan publik di Indonesia yang masih rendah dapat dibuktikan dari jumlah laporan pengaduan masyarakat yang diterima setiap tahun oleh Ombudsman RI. Data pengaduan

masyarakat mengenai pelayanan publik yang diterima Ombudsman RI selama tahun 2020-2023 adalah :

Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada Ombudsman RI

No.	Tahun	Jumlah
1.	2020	7. 204
2.	2021	7. 186
3	2022	8. 292
4.	2023	8. 458

Sumber: ombudsman.go.id, 2024

Tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan jumlah laporan pengaduan masyarakat sejak tahun 2021 hingga 2023. Adanya peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kualitas birokrasi di Indonesia tetap dalam kondisi statis dengan optimal. Pada laporan pengaduan masyarakat terkait adanya maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI di tahun 2023, persentase tertinggi berada pada tidak memberikan pelayanan yakni sebesar 41%, penundaan berlarut 28%, dan penyimpangan prosedur sebesar 19% (Ombudsman RI, 2023). Selain itu, Ombudsman RI juga menerima adanya laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan perizinan.

Tabel 1. 2 Laporan Terkait Perizinan

No.	Tahun	Jumlah
1.	2021	156
2.	2022	123
3	2023	136

Sumber: ombudsman.go.id, 2024

Data tersebut menunjukkan pada tahun 2022 terdapat penurunan pengaduan masyarakat terkait pelayanan perizinan dari tahun 2021. Namun, pada tahun 2023 terdapat peningkatan kembali pengaduan masyarakat terkait hal perizinan sebanyak 136 aduan. Adanya laporan tersebut mendorong pemerintah untuk meningkatkan layanan sektor publik guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Merujuk pada ketentuan UU No. 25 Tahun 2009 Bab II Pasal 3b, pengelolaan sistem pelayanan publik wajib berlandaskan pada prinsip *good governance* dan *good corporate governance*. Hal ini menegaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Rahmawati & Hertati, 2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting dilakukan, karena hal ini dapat berdampak pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dipulihkan. Berbagai layanan publik seperti perizinan, kesehatan, pendidikan, dan lainya harus terus ditingkatkan melalui penerapan inovasi terbaru.

Guna mengoptimalkan kualitas layanan masyarakat, aparatur pemerintah di tingkat pusat hingga daerah telah terdorong untuk memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet yang telah digunakan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah sebaiknya membangun suatu sistem informasi berskala nasional yang didukung oleh teknologi serta menyesuaikan dalam pelaksanaan pelayanan. Penerapan sistem digitalisasi yang sesuai dalam penyelenggaraan layanan publik dapat mendorong tata kelola pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien (Febiyanti & Kriswibowo, 2023). Kemajuan teknologi yang terus berkembang diyakini dapat meningkatkan kemudahan,

kecepatan, dan transparansi pelayanan publik, sehingga berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. (Ratnasari et al., 2022). Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, inovasi yang dilakukan pemerintah diwujudkan dengan memberlakukan tata kelola negara digital yang disebut *electronic government* atau *e-government*. Upaya ini didasarkan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dalam instruksi tersebut ditekankan bahwasanya pengembangan *e-government* merupakan strategi nasional yang digunakan untuk memaksimalkan layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif (Lailia, 2020).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau *e-government* diimplementasikan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini bertujuan guna merealisasikan birokrasi di Indonesia yang mengedepankan prinsip transparansi, integritas, responsibilitas dan efisiensi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Hadirnya *e-government* sebagai bentuk inovasi layanan publik yang diperlukan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Musaddad et al., 2020). Keunggulan utama penerapan *e-government* adalah dapat diakses dimanapun dan kapanpun pengguna berada. Dengan diterapkannya *e-government* maka pelayanan akan menjadi lebih fleksibel dan para pengguna dapat mengakses menggunakan gadget yang dimiliki. Pelayanan berbasis *e-government* saat ini menunjukkan banyak peningkatan. Saat ini, banyak sektor publik maupun swasta telah beralih dari layanan *offline* ke seluruh masyarakat bisa memanfaatkan platform digital ini (Haq

& Kriswibowo, 2024). Beragam inovasi dalam bentuk program dan aplikasi pelayanan terus diluncurkan oleh pemerintah, mulai dari level pemerintahan pusat hingga tingkat daerah. Saat ini pemerintah sudah menyediakan situs web resmi yang menyediakan berbagai informasi, berita, sistem pelayanan, penanganan pengaduan, dan berbagai hal yang berkaitan dengan kebutuhan publik.

Penerapan *e-government* di pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik diperlukan pengoptimalan kecepatan dan efisiensi yang lebih baik, selaras dengan prinsip-prinsip manajemen publik (Laili & Kriswibowo, 2022). Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang sudah menerapkan sistem *e-government* sebagai langkah mengoptimalkan layanan masyarakat. Pada tahun 2023, Provinsi Jawa Timur menerima dua penghargaan dari Kementerian Kominfo RI di bidang kolaborasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (SPBE) (Kominfo.jatimprov.go.id, 2023). Pemberian penghargaan ini merupakan ungkapan apresiasi atas pemanfaatan dan penguasaan teknologi digital oleh Provinsi Jawa Timur dalam mendukung tata kelola pemerintah yang baik. Saat ini, indeks SPBE Jawa Timur tercatat pada posisi 3.62 dalam kategori Baik. Hal tersebut berhasil didapatkan atas kerja sama seluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) di seluruh Provinsi Jawa Timur. Penjabat (Pj) Gubernur Jawa Timur juga mengapresiasi 10 pemerintah kabupaten/kota di wilayah Jawa Timur yang berhasil mendominasi peraih peringkat 10 besar dalam ajang Digital Government Award SPBE Summit 2024. Beberapa kota yang termasuk dalam kategori tersebut diantaranya Kota Surabaya, Kota Mojokerto dan Kota Malang. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh jajaran pemerintah daerah tingkat

kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur untuk selalu berupaya menghadirkan layanan yang memanfaatkan platform digital melalui beragam pembaharuan sebagai wujud nyata penerapan *e-government*. Beberapa program digitalisasi yang telah dimanfaatkan oleh masyarakat Jawa Timur dalam memperoleh layanan publik antar lain SSW Alfa, E-Samsat, SI-IZOL, E-Peken, dan sebagainya.

Sebagai salah satu kota besar yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Kota Malang sudah mengambil langkah progresif dalam menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dengan jumlah penduduk sebanyak 847.182 jiwa berdasarkan data BPS Kota Malang Tahun 2023 (bps.go.id, diakses 20 Desember 2024), menyebabkan Pemerintah Kota Malang terus berinovasi untuk mengembangkan dan mengimplementasikan *e-government* guna optimalisasi pelayanan publik. Implementasi *e-government* di Kota Malang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Untuk menyusun dengan detail mengenai pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang, Walikota Malang menerbitkan Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 8 Tahun 2023 terkait SPBE di Kota Malang. Peraturan tersebut menekankan mengenai pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya guna menciptakan struktur Pemerintah Kota Malang yang berintegritas, akuntabel, dan terbuka. Penetapan aturan ini diharapkan mampu menjadi acuan dan panduan dalam menerapkan sistem elektronik dan memberikan inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Malang.

Kesungguhan Kota Malang dalam mengimplementasikan *e-government* untuk pelayanan publik membuahkan hasil yang positif. Pemerintah Kota Malang

pertama kalinya meraih penghargaan *Digital Government Award* (DGA) 2024 dan berhasil masuk 10 Terbaik dalam kategori Implementasi SPBE untuk Pemerintah Kota pada acara SPBE Summit 2024 ([Malangkota.go.id](https://malangkota.go.id), diakses 18 September 2024). Beberapa aplikasi yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Malang untuk menunjang pelayanan publik antara lain aplikasi Siapel Tegas yang berfokus pada administrasi kependudukan, pengurusan perizinan dan yang tidak memerlukan izin melalui aplikasi SI-IZOL, aplikasi pajak daerah, aplikasi Sambat yang menyediakan layanan pengaduan dan terintegrasi dengan SP4N LAPOR, serta layanan kedaruratan 112. Hingga saat ini, Pemerintah Kota Malang berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana yang disampaikan oleh Penjabat (Pj) Wali Kota Malang Dr. Ir. Wahyu Hidayat, MM:

“...ini merupakan apresiasi dan wujud nyata yang sudah dilakukan Pemerintah Kota Malang. Sebagaimana arahan Bapak Presiden. Aplikasi - aplikasi yang ada terus kita integrasikan sehingga saat ini indeks SPBE Kota Malang mencapai angka 3,82 dibandingkan dengan tahun 2022 yang berada pada angka 2,60. Harapannya dengan penghargaan dan apresiasi ini memacu pelayanan digital Kota Malang menjadi lebih baik lagi...”

Sumber: (<https://malangkota.go.id/2024/05/27/kota-malang-10-terbaik-nasional-digital-government-award-2024/>, diakses pada 18 September 2024)

Pemerintah Kota Malang mempunyai sebuah instansi daerah bernama Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (Dinaker PMPTSP) yang telah mengimplementasikan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan publik. Disnaker PMPTSP Kota Malang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan, penanaman modal, dan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan, sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan dari Walikota

kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Walikota memberi wewenang kepada Kepala Disnaker PMPTSP untuk mengurus seluruh urusan perizinan di Kota Malang, yang sebelumnya berada di bawah kewenangan Walikota. Pada tahun 2022, Disnaker PMPTSP Kota Malang mendapatkan apresiasi terhadap kinerja pelayanan publik berkategori luar biasa dari KemenPAN-RB RI (Jatimtimes.com, 2022). Selain itu, Disnaker PMPTSP Kota Malang juga menerima penghargaan atas realisasi investasi di Kota Malang yang memperlihatkan peningkatan yang konsisten dalam tiga tahun terakhir. Penghargaan ini wujud apresiasi kepada Pemerintah Kota Malang sebagai pemerintah daerah dengan kinerja terbaik dalam hal peningkatan pelaksanaan investasi terbaik di Jawa Timur pada tahun 2023.

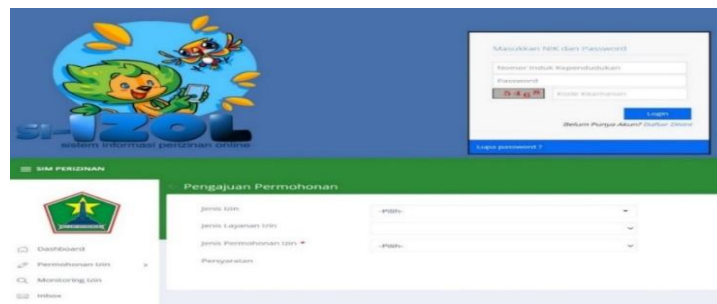
Pelaksanaan ini merupakan wujud dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Disnaker PMPTSP Kota Malang berhasil menerapkan sistem pemerintah elektronik dalam rangka mengoptimalkan daya guna serta hasil layanan masyarakat. Layanan perizinan yang disediakan oleh Disnaker PMPTSP Kota Malang terdiri dari pelayanan izin berusaha berbasis risiko melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Pelayanan perizinan berusaha diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh izin usaha berbasis risiko Selain itu, Disnaker PMPTSP Kota Malang juga melayani pengurusan layanan perizinan non berusaha dan non perizinan melalui aplikasi SI-IZOL. Perizinan non berusaha diterbitkan oleh pemerintah daerah untuk kegiatan non usaha yang dilakukan oleh perorangan, Badan Usaha/Badan Hukum, atau Badan Usaha Pemerintah. Hingga saat ini terdapat 200 layanan perizinan dan non perizinan yang dilayani oleh Disnaker

PMPTSP Kota Malang. Rata-rata penyelesaian pelayanan perizinan yang dilayani oleh Disnaker PMPTSP berkisar 5-14 hari berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.

Layanan perizinan yang disediakan oleh Disnaker PMPTSP Kota Malang saat ini telah dilaksanakan secara *online* melalui aplikasi SI-IZOL (Sistem Informasi Izin Online). Aplikasi ini merupakan bentuk inovasi dari Disnaker PMPTSP Kota Malang dalam memanfaatkan penerapan *e-government* dan bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang mengurus perizinan. SI-IZOL adalah inovasi layanan perizinan berbasis *online* yang dirilis pada tahun 2020 dengan memanfaatkan akses internet. Tujuan utama dari adanya aplikasi ini adalah untuk meningkatkan mutu pada layanan publik di Disnaker PMPTSP Kota Malang. Pelayanan perizinan yang disediakan dalam aplikasi SI-IZOL meliputi layanan perizinan non berusaha dan non perizinan. Aplikasi SI-IZOL dirancang berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. Aplikasi ini sebagai akses kepada masyarakat untuk mengurus berbagai jenis layanan perizinan di Kota Malang yang mencapai 40 jenis layanan perizinan.

Keunggulan utama aplikasi SI-IZOL adalah kemudahan akses, dimana pemohon dapat mengajukan permohonan layanan setiap waktu dan di segala tempat tanpa kehadiran fisik secara langsung ke kantor. Seluruh proses pengajuan, mulai dari pengunggahan berkas hingga pemantauan status, dapat dilakukan secara daring melalui situs web resmi izol.malangkota.go.id Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi menyerahkan dokumen secara fisik ke instansi terkait. Pemerintah Kota Malang terus mengupayakan peningkatan pelayanan perizinan melalui

pengembangan aplikasi tersebut. Pada akhir tahun 2023, SI-IZOL dikembangkan menjadi sebuah aplikasi berbasis android yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh layanan perizinan. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Playstore*.



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SI-IZOL

Sumber: izol.malangkota.go.id/, 2024

Gambar di atas merupakan tampilan awal SI-IZOL dan tampilan pada halaman pengajuan perizinan. Aplikasi SI-IZOL menawarkan beragam kelebihan yang dapat dimanfaatkan oleh warga bisa menyelesaikan urusan terkait izin dan non-izin di Kota Malang. Masyarakat memiliki kesempatan untuk mengajukan permohonan perizinan tanpa adanya batasan waktu dan tempat, sehingga tidak diwajibkan untuk hadir secara langsung ke Kantor Dinasker PMPTSP. Pemohon hanya perlu melakukan pendaftaran akun apabila belum memiliki akun, kemudian memilih jenis perizinan atau non perizinan yang sedang dibutuhkan, lalu pemohon memasukkan berkas-berkas persyaratan administrasi yang telah ditentukan. Selanjutnya pemohon hanya perlu menunggu konfirmasi surat perizinan telah selesai. Selain itu, terdapat beberapa kelebihan lainnya, yaitu pemohon tidak perlu menunggu dan menghabiskan waktu untuk mendapatkan layanan. Pemohon hanya perlu mempersiapkan akses internet dan dokumen yang dibutuhkan (Virgasih et al.,

2023). Sejak diresmikannya aplikasi SI-IZOL pada tahun 2020, jumlah perizinan dan non perizinan yang sudah diterbitkan lewat SI-IZOL hingga tahun 2023 oleh Disnaker PMPTSP Kota Malang sebanyak 36.825 izin. Dengan kemudahan yang ditawarkan dalam proses pengajuan perizinan melalui SI-IZOL, masyarakat diharapkan dapat merasakan manfaat dari penerapan *e-government* dalam layanan perizinan. Berikut merupakan beberapa layanan perizinan dan non perizinan yang tersedia dalam aplikasi SI-IZOL:

1. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah (Gedung)
2. Izin Penanaman Utilitas
3. Izin Pendidikan Anak Usia Dini
4. Izin Pendidikan Dasar
5. Izin Penyelenggaraan Tontonan
6. Izin Praktik Apoteker
7. Izin Reklame Insidentil
8. Izin Reklame Permanen
9. Surat Keterangan Penelitian
10. Izin Pendidikan Nonformal
11. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)
12. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3

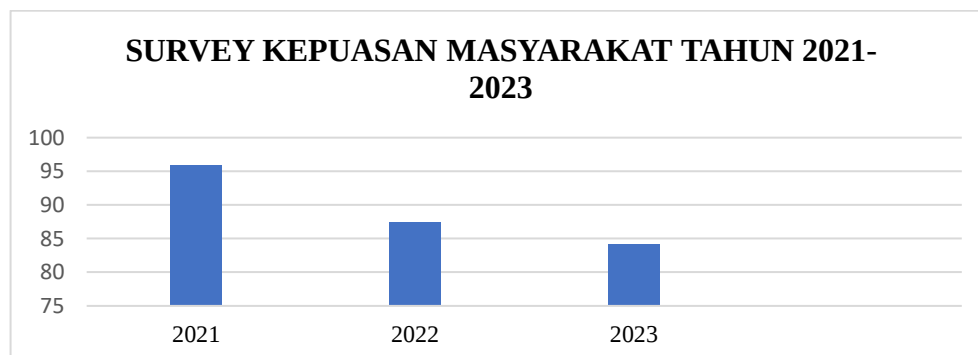
Tabel 1.3 Rekapitulasi Data Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan SI-IZOL Tahun 2020-2023

No.	Tahun	Jumlah Terbit
1.	2020	7.383
2.	2021	12.318
3.	2022	9.820
4.	2023	7.304
Jumlah		36.825

Sumber: Disnaker PMPTSP Kota Malang, 2024

SI-IZOL dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun nyatanya, pada tahun 2022 hingga 2023 terjadi penurunan kepengurusan perizinan non berusaha dan non perizinan yang dapat dilihat dari berkurangnya jumlah izin terbit dibandingkan pada tahun 2021. Sebagaimana menurut Virgasih et al., (2023) dalam penelitiannya terkait efektivitas penggunaan Aplikasi SI-IZOL, kekurangan dalam pelayanan perizinan melalui SI-IZOL meliputi, kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara mengakses aplikasi SI-IZOL, minimnya arahan yang terperinci perihal prosedur pengunggahan dokumen atau berkas persyaratan yang diperlukan, masih banyak masyarakat yang mengurus permohonan perizinan datang secara langsung, serta kurangnya pengenalan kepada masyarakat terkait pelayanan perizinan berbasis *online*. Hal ini akan berpengaruh pada lamanya proses pelayanan perizinan yang akan melebihi dari SOP yang telah ditentukan. Selain itu, adanya kekurangan ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan permohonan perizinan melalui aplikasi SI-IZOL.

Bagan 1. 1 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan melalui SI-IZOL Tahun 2021-2023



Sumber: Diolah penulis dari Disnaker PMPTSP Kota Malang, 2024

Bagan 1.1 menunjukkan adanya penurunan kepuasan masyarakat terkait pelayanan perizinan. Pada tahun 2021 kepuasan masyarakat menghasilkan nilai 95,94. Pada tahun 2022 berkurang menjadi 87,45 dan pada tahun 2023 menurun kembali berada pada angka 84,09. Meskipun angka tersebut masih berada dalam kategori sangat baik, tetapi adanya penurunan kepuasan membuktikan bahwa adanya inovasi dalam hal pelayanan perizinan masih belum berjalan secara optimal. Terjadinya penurunan kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor meliputi, waktu dalam penyelesaian layanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan oleh masyarakat. Hadirnya SI-IZOL diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan, namun dalam penerapannya masih ditemui beberapa kendala yang harus dihadapi oleh Disnaker PMPTSP. Oleh karena itu, terjadinya penurunan pengurusan perizinan dan non perizinan serta indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan yang menurun menimbulkan suatu permasalahan. Kehadiran SI-IZOL menimbulkan pertanyaan apakah layanan perizinan menjadi lebih rumit atau justru kendala berasal dari masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara mengurus perizinan secara

online melalui SI-IZOL. Sehingga perlu diperhatikan kembali mengenai sumber daya yang mendukung, penggunaan infrastruktur teknologi, sosialisasi kepada masyarakat, dan dukungan dari pejabat publik dalam penerapan SI-IZOL.

Sejalan dengan hal ini, menurut Indrajit (2016) dalam konteks penerapan *e-government*, sesuatu yang sederhana dan murah membutuhkan pemikiran yang mendalam serta perencanaan yang tepat. Pelaksanaan *e-government* tidak bisa hanya dilakukan dengan menyusun peraturan dan kebijakan pemerintah, melainkan memerlukan upaya yang signifikan dimulai dengan transformasi paradigma dan berujung pada perancangan ulang proses bisnis yang berlangsung di pemerintahan. Sehingga pemerintah perlu menyediakan sumber daya yang memadai untuk mengarah pada sumber daya ketersediaan fondasi teknologi informasi yang mencukupi, sebab penerapan *e-government* tidak akan berhasil apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi (Sitompul & Widiyarta, 2023).

Merujuk pada uraian sebelumnya, peneliti berminat untuk menganalisis serta mendeskripsikan mengenai penerapan aplikasi SI-IZOL dalam pelayanan perizinan di Disnaker PMPTSP Kota Malang. Dalam menganalisis dan mendeskripsikannya, penulis menggunakan teori elemen sukses *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* sebagaimana diungkapkan oleh Indrajit (2016). Dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen kunci yang perlu diperhatikan untuk mencapai keberhasilan *e-government*, meliputi *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (manfaat). Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Penerapan Aplikasi SI-IZOL (Sistem Informasi Perizinan Online)**

dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yakni “Bagaimana Penerapan Aplikasi SI-IZOL (Sistem Informasi Perizinan Online) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan permasalahan yang sudah dipaparkan, penelitian ini berfokus untuk menganalisis serta mendeskripsikan mengenai Penerapan Aplikasi SI-IZOL (Sistem Informasi Perizinan Online) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dipaparkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik bagi penulis, kalangan akademis, dan masyarakat umum. Hal ini bertujuan untuk memahami Penerapan Aplikasi SI-IZOL (Sistem Informasi Perizinan Online) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemaparan konseptual yang berkaitan dengan Penerapan Aplikasi SI-IZOL (Sistem Informasi Perizinan Online) dalam

Pelayanan Perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

b) Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan dan referensi baru di perpustakaan dan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian yang lain dalam melakukan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

c) Bagi Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker PMPTSP) Kota Malang

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan dan wawasan sebagai masukan kepada Disnaker PMPTSP Kota Malang dalam rangka penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan melalui SI-IZOL.