

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang saat ini semakin pesat menawarkan berbagai macam kecangihan dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Perkembangan era digital telah memasuki fase yang sangat luar biasa, semua aspek dan semua bidang telah dirambahnya termasuk digitalisasi dalam pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi (IT) bukan lagi sekedar wacana dan rencana. Hal ini terbukti telah diaplikasikannya teknologi ke berbagai bidang kehidupan baik, ekonomi maupun dalam pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu pemerintah sebagai pelaksana dalam pelayanan publik harus dapat melakukan tranformasi pelayanan publik guna menjadi lebih efektif dan efisien.

Setiap warga negara hampir dapat dipastikan akan berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi publik. Berbagai keperluan terhadap pelayanan publik mengharuskan warga negara berinteraksi dengan para aparat pemerintah di berbagai lembaga. Transformasi pelayanan publik harus dilakukan agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pelayanan yang mereka butuhkan. Pelayanan negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun

2009 tentang Pelayanan Publik. UU Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintahan atau korporasi publik untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, hubungan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan. Adanya perkembangan zaman, pelayanan publik pun ikut berubah menjadi digital dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk mencapai pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Hal tersebut juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Salah satu harapan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya. Pada saat ini teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya, teknologi yang paling cocok untuk diterapkan disini adalah teknologi informasi (*e-Government*). *Elektronik government (e-Government)* sendiri adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintah yang transparan dan

tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satunya sebagai jalan keluar untuk peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Secara umum *e-government* dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak dalam aspek *good governance* (masyarakat dan lembaga bisnis) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. *Electronic Government* sering digantikan istilahnya dengan *Electronic Administration*. Keduanya berkenaan dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan. *Electronic Administration (E-Adm)* berkembang dengan mengadopsi *electronic business*, *electronic commerce*, dan *electronic market* yang jauh lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet.

Maka dari itu transformasi digitalisasi pelayanan publik dalam pelaksanaan perizinan berbasis elektronik di terbitkan oleh pemerintah yang disebut dengan Online Single Submission atau disingkat dengan OSS. Online Single Submission ini adalah sebuah sistem aplikasi perizinan berbasis teknologi informasi yang terintegritas secara elektronik yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS (Kementerian Investasi/BKBM) dengan landasan undang-undang cipta kerja nomor 11 tahun 2020 tentang cipta kerja. Sistem aplikasi ini pertama kali

diresmikan oleh Presiden Joko Widodo, Pada Senin, 9 Agustus 2021 di Pusat Komandan Operasi dan Pengawasan Investasi, Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Aplikasi ini diciptakan untuk mereformasi birokrasi dalam bidang pelayanan perizinan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan perizinan dan non perizinan. Layanan ini diharapkan dapat memutus rantai panjang pelayanan publik yang dianggap sangat berbelit-belit, lama, dan tidak transparan.

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten pertama di Jawa Timur yang memelopori pelayanan administrasi dengan memperkenalkan pola pelayanan terpadu satu pintu, bahkan sebelum peraturan pelaksanaan PTSP diundangkan (Nurwindiarti, 2016). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu lembaga pemerintahan yang juga memiliki bagian untuk mengurus tentang perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi. Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah penyusunan perencanaan bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu, perumusan kebijakan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu, pembinaan, pengendalian, koordinasi, fasilitasi dan penyelenggaraan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu, pelaksanaan

administrasi pelayanan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu, Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang perencanaan dan pengembangan, promosi penanaman modal, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal, pengaduan dan peningkatan layanan, dan pengelolaan data dan informasi; Pelaksanaan dan pembinaan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas; dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati, sesuai tugas dan fungsinya. Adanya penambahan kewenangan perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dari tahun ke tahun, menyebabkan diperlukannya suatu sistem informasi yang mampu membantu mempermudah pelaksanaan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Hal tersebut menuntut Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk melakukan transformasi pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien.

Pemerintah memiliki peranan yang besar terhadap masyarakat, dimana peran utamanya adalah dengan pemberian pelayanan dalam memenuhi kebutuhan yang ada dalam masyarakat dan diharapkan oleh masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman yang juga didukung dengan perkembangan dinamika masyarakat luas, terjadi perubahan yang signifikan dalam peranan pemerintah. Negara yang maju adalah negara yang didukung oleh perindustrian dari negara itu sendiri, maka dapat diakui dan dikatakan sebagai negara yang maju. Karena dengan pertumbuhan dan juga perkembangan dari perindustrian suatu negara dapat menjadi tongkat dalam kemajuan dan kesejahteraan dari suatu negara. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam memajukan suatu perindustrian sangatlah penting dalam mendukung para pelaku industri. Memberikan kemudahan dalam perizinan industri

menjadi salah satu bentuk dukungan dari pemerintah dalam mendorong kemajuan industri kepada pelaku industri. Tututan yang diberikan masyarakat seringkali ditujukan kepada aparaturnya pemerintahan dalam perubahan pelayanan publik.

Munculnya layanan aplikasi dalam pelayanan publik diharapkan dapat menyentuh segala bidang sektor pelayanan seperti kesehatan, pendidikan, sosial, ekonomi, dan lain sebagainya dari munculnya aplikasi seperti OSS ini menjadi motivasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk terus dikembangkan. Layanan aplikasi OSS di tahun mengalami pengembangan versi, di tahun 2018 tahun pertama sistem perizinan sudah menggunakan OSS versi 1.0 kemudian di tahun 2020 muncul versi 1.1 dan yang sekarang menggunakan OSS versi RBA (Risk-Based Approach) dimana sistem perizinan sudah terintegrasi. Sistem perizinan OSS ini mengalami pengembangan yang mulanya di versi 1.1 menjadi versi OSS-RBA (Risk- Based Approach) atau perizinan berusaha online yang terintegrasi, Kepala bidang pengembangan dan promosi Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Modal Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo Wahyu Horizon Made mengatakan,

“Kali ini OSS versi 1.1 telah dihentikan operasionalnya dikarenakan pengembangan aplikasi versi OSS-RBA lebih mudah dalam hal pengurusan dan proses perizinan melalui satu sistem saja” (Pratimi, 2021).

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo kemudian melaksanakan pelayanan perizinan dengan menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) berbasis online, sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh perizinan yang cepat, mudah, terjangkau dan transparan. Aplikasi SIPPADU mulai dikembangkan pada Tahun 2012, namun mulai aktif berjalan dengan seluruh jenis

perizinan pada tanggal 17 April 2016 (Priyono et al., 2018). Kemudian setelah melakukan beberapa kali pengembangan tercapatalah layanan SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu). SIPPADU sendiri merupakan suatu bentuk transformasi pelayanan publik dalam sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh kegiatan perizinan yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan perizinan yang dimaksudkan ini adalah yang dilakukan keseluruhan proses bisnis yang terjadi, yakni mulai diterimanya berkas di front office hingga ke back office, dan kembali lagi ke pemohon dalam bentuk Surat Keputusan (SK) Kepala DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, SIPPADU ini juga mencakup keseluruhan informasi yang diberikan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo kepada pemohon melalui website yang ada, yaitu meliputi informasi mengenai potensi-potensi yang ada di Sidoarjo, informasi proses bisnis yang dapat dilakukan, pelacakan terhadap proses informasi perizinan yang dilakukan, pengaduan masyarakat, dan lain sebagainya.

Adanya aplikasi SIPPADU diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi para pemohon ketika akan melakukan permohonan perizinan. Pada awal penerapannya masih ditemukan permasalahan yang dialami pemohon dikarenakan ketidaksiapan untuk menerima perubahan. Pelayanan publik belum berjalan efektif dikarenakan belum adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Jannah et al., 2020). Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan dalam mengakses pelayanan melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Widiyaningrum, 2022). Sebelum bertransformasi ke DPMPTSP, masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat

tentang pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Namun setelah bergabung menjadi DPMPTSP dengan dikembangkan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPPADU menunjukan hasil survei kepuasan masyarakat periode 01 Januari 2024-31 Maret 2024 dengan responden 150 orang menunjukan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo masuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 1. 1 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Sumber: [DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo](#)

Berdasarkan survei tersebut menunjukkan kapasitas penerapan pola penyelenggaraan yang modern dan beberapa pengaduan permasalahan, yang sudah dilaksanakan dan yang sudah diterima oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan yang efektif dan efisien dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan

publik melalui digitalisasi pelayanan publik tersebut. Namun, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo masih mengalami beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan perizinan menggunakan aplikasi SIPPADU masih belum maksimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nisak, I & Diana, 2024) menjelaskan bahwa dalam aspek pemahaman program, masih adanya pemohon yang tidak mengetahui jam operasional aplikasi SIPPADU dan tidak mengetahui berkas persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan. Selanjutnya aspek tepat sasaran juga menjadi salah satu permasalahan, hal ini dikarenakan masih ditemukannya calo dalam mengurus perizinan. Adanya hambatan seperti kelengkapan berkas, maupun kesiapan petugas dalam melayani tersebut membuka peluang bagi para calo. Permasalahan berikutnya adalah tentang tepat waktu, dalam hal ini pelayanan perizinan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan perizinan yang ada. Kemudian mengenai tercapainya tujuan program, terdapat gangguan koneksi jaringan dan server yang kurang mendukung serta petugas yang kurang responsif, sehingga proses pelayanan perizinan tidak dapat berjalan semestinya. Selanjutnya, berdasarkan dengan kondisi empiris yang penulis temui melalui observasi pada tanggal 24 Februari 2024 di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dengan beberapa masyarakat dan pegawai menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui syarat ataupun waktu dalam pengurusan perizinan melalui SIPPADU sehingga mereka datang langsung ke kantor untuk menanyakan hal tersebut. Selain itu peneliti sempat menemukan bahwa masih terdapat calo dalam pengurusan perizinan di

Kabupaten Sidoarjo, padahal adanya SIPPADU diharapkan dapat meminimalisir calo ataupun pungli dalam pengurusan perizinan tersebut.

Penggunaan SIPPADU terhadap masyarakat Sidoarjo masih belum berjalan secara maksimal sesuai yang diharapkan. Pro dan kontra muncul dalam transformasi pelayanan publik ini karena beberapa masyarakat Kabupaten Sidoarjo belum siap dan belum memahami dengan penuh terkait Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) tersebut serta kurangnya kesiapan transformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Transformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan kecangihan teknologi saat ini memberikan perubahan besar dibandingkan pelayanan publik tradisional dalam hal mengakses atau menyediakannya. Transformasi pelayanan publik sekarang juga memberikan perubahan yang signifikan, dimana pelayanan mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan studi tentang transformasi pelayanan publik terdapat empat aspek yang dikemukakan oleh (Taufiqurokhman et. al., 2023) yaitu efektivitas pelayanan publik, responsivitas pemerintah, efisiensi operasional, tingkat kepuasan warga. Berdasarkan hasil observasi awal dan data yang telah dilampirkan sebelumnya, pada aspek tingkat kepuasan masyarakat menunjukan tingkat kepuasan yang sangat baik pada transformasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPPADU di Kabupaten Sidoarjo. Namun dalam penerapannya masih terdapat kendala yang terjadi dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Sidoarjo seperti kesiapan masyarakat dalam menerima transformasi tersebut, dimana beberapa masyarakat masih belum mengetahui syarat dan jam operasional dalam mengurus perizinan.

Dari penjelasan di atas peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai transformasi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan dari latar belakang di atas, peneliti akan melakukan penelitian secara langsung di Dinas Penanaman Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang memiliki sistem informasi mengenai pelayanan publik secara online dan masyarakat sebagai objek dari implementasi SIPPADU tersebut. Adapun judul penulisan skripsi tersebut adalah "**Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang sudah dipaparkan oleh peneliti diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dalam mengembangkan konsep tentang Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat praktis dengan memberikan sumbangan pemikiran dan juga dapat dijadikan referensi bagi pembaca sehingga dapat menambahkan informasi mengenai Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo.

3) Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis dalam menambah referensi bacaan serta dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa depan. Selain itu penelitian ini juga menjadi syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.