

PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN APLIKASI SICANTIK MENUJU E-GOVERNMENT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KOLAKA TIMUR

Darwan Sari¹, Yunitawati Lampasa², Murniati³, Nasruddin⁴

Department of Government Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Kendari

Correspondent author: darwan.sari@umkendari.ac.id

Kota Kendari 93111, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The research aims to analyze the effectiveness of public services through the application of the e-Government of the Investment Office and One Stop Integrated Licensing Service, East Kolaka Regency. The study is done using descriptive qualitative research, by taking 8 informants with related positions. The results of the study show that the DPMPSTP of East Kolaka Regency has been carrying out existing related regulations to provide public services and ensuring it follows service operational standards. The constraints of public service effectiveness and delivery process are caused by the lack of infrastructure and facilities due to the regional budget. The obstacles to the SICANTIK application are the lack of community capability in terms of technology and the constraint of the internet network. Optimizing e-government through public service standards according to the East Kolaka Regency regional regulation number 16 of 2018 is considered good because the service is carried out based on SOPs. However, there are still shortcomings in terms of personnel competence, communication infrastructure, community readiness, and limited capital.

Keywords: e-Government; Public service; SICANTIK application; Service Effectiveness

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui penerapan e-Government Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 8 orang yang dianggap berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPSTP Kolaka Timur telah berupaya maksimal memberikan pelayanan publik melalui regulasi yang ada. Pelaksanaan pelayanan publik juga telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP). Hanya saja efektivitas pelayanan publik tersebut masih terkendala dengan ketersediaan prasarana. Kendala tersebut terkait kemampuan anggaran daerah Kabupaten Kolaka. Hal tersebut juga tercermin dari penerapan aplikasi SICANTIK yang telah mengikuti regulasi namun masih terkendala beberapa kondisi misalnya ketidaktahuan masyarakat mengenai teknologi atau tidak memadainya jaringan. Optimalisasi e-Government melalui standar pelayanan publik menurut peraturan daerah Kabupaten Kolaka Timur nomor 16 tahun 2018 sudah dianggap baik karena pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP. Namun demikian masih ada kekurangan baik dari segi kompetensi pelaksana, infrastruktur komunikasi, kesiapan masyarakat, dan keterbatasan modal.

Kata Kunci: Aplikasi SICANTIK; Efektivitas Pelayanan; e-Government; Pelayanan publik

PENDAHULUAN

Manfaat teknologi, informasi, serta komunikasi (*Information Communication and Technology/ICT*) kini telah mengalami kemajuan pesat. Kemajuan tersebut tidak hanya memasuki dunia perdagangan dan industri, melainkan telah menyentuh dimensi-dimensi sosial, keamanan, pendidikan, pertahanan, dan keamanan. Penggunaan ICT tentunya lebih menguntungkan jika dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya digunakan. Oleh karenanya hampir setiap negara telah memanfaatkan bantuan informasi, komunikasi, serta teknologi untuk menjalankan roda pemerintahan.

Pada hakekatnya sistem pemerintahan di Indonesia telah berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk menunjang terciptanya hubungan birokrasi yang baik antara negara dengan masyarakatnya. Dalam sistem pemerintahan, pemberian pelayanan prima merupakan wujud tercapainya tujuan bersama. Oleh karena itu, pihak birokrasi publik dituntut untuk bersikap profesional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut mengingat pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi negara yang tergambarkan melalui perilaku serta sikap pelaksana birokrasi. Melalui konsep tersebut maka diharapkan terciptanya komunikasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan bersama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan terhadap publik menegaskan bahwasanya layanan publik merupakan serangkaian proses untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan aturan perundang-undangan terhadap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, serta pemberian layanan administratif yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik". Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 ayat 2 kemudian menyebutkan bahwa pemberian layanan terhadap publik terdiri atas Pendidikan/pengajaran, pekerjaan dan usaha, hunian, informasi dan komunikasi, kesehatan, energi, jaminan sosial, lingkungan hidup, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, kepariwisataan, serta sektor-sektor lain. Pelaksanaan pelayanan terhadap publik di ruang lingkup tersebut idealnya dijalankan oleh pemerintah dengan prima untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dari pemerintah.

Tujuan dari pelaksanaan e-government yakni agar pemerintah dapat memberikan proses layanan yang maksimal terhadap publik. Berkaitan dengan hal tersebut diperlukan komitmen besar pemerintah dalam menyiapkan dan memulai langkah baru di bidang birokrasi. Penggunaan e-government di lingkungan birokrasi diharapkan mampu memberi alternatif terhadap perbaikan perangkat birokrasi agar mengarah ke terciptanya pemberian layanan prima.

Istilah e-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan menuju pelaksanaan birokrasi yang lebih efektif, efisien serta terbuka. Dengan

e-government pemerintah diharap bisa memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap publik. Penerapan e-government juga mampu memperbaiki efektivitas internal organisasi pemerintahan serta semakin mudahnya jangkauan masyarakat untuk memperoleh informasi di lingkungan pemerintahan (Kase, 2010).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi salah satu instansi pemerintahan yang telah melaksanakan sistem pelayanan satu pintu. DPMPTSP memiliki tugas memberi layanan mengenai perolehan izin yang langsung terkait dengan masyarakat. Hal tersebut sebagai salah satu langkah birokrat dalam mewujudkan pelayanan yang prima kepada publik. Pembentukan DPMPTSP merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memberi pelayanan terpadu agar publik serta pelaku bisnis lebih mudah mengakses surat izin berusaha. Peran DPMPTSP mampu memotivasi minat dan memancing keterlibatan masyarakat untuk melakukan investasi demi kemajuan pembangunan (Urmilasari et al., 2013).

Sebelum adanya e-government, pelayanan publik pemerintah terhadap masyarakat dianggap kurang efektif dan efisien. Untuk mendapatkan layanan, masyarakat harus berkunjung secara langsung ke kantor pemerintahan tertentu. Hal tersebut mengakibatkan proses layanan berlangsung dengan tempo yang cukup Panjang dan membutuhkan dana yang tinggi pula. Proses pelayanan yang masih manual tersebut juga membuat masyarakat harus berkunjung ke instansi secara berulang-ulang jika ada persyaratan dan prosedur yang dianggap tidak lengkap.

Keberadaan pelayanan publik E-Government yang mampu memberi informasi dan pelayanan lengkap tentunya membantu dan memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan. Pengurusan izin tersebut dimulai dari beberapa tahap seperti permohonan sampai pada tahap diterbitkannya dokumen perizinan via *Online Single Submission* (OSS). Aktivitas layanan secara online tersebut dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan prima terhadap masyarakat untuk memperoleh surat perizinan di Kabupaten Kolaka Timur. Sistem OSS terintegrasi telah menjadi pintu utama dari sistem pelayanan pemerintahan pada kementerian dan Pemerintah Daerah. Sistem OSS tersebut dijadikan pijakan pertama dalam pemberian izin berusaha. Jika sebelumnya lembaga, kementerian, pemerintahan daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota menjalankan beberapa sistem perizinan elektronik, maka sistem OSS menjalankan integrasi melalui mekanisme satu pintu sistem perizinan elektronik.

Meningkatnya tuntutan sektor pelayanan dalam pemerintahan membuat kebutuhan penggunaan SI semakin meluas. Oleh karenanya, untuk mendukung kinerja operasional, maka Pemerintah berupaya meningkatkan SI dengan dikembangkannya sistem informasi terpadu untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara online. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kabupaten Kolaka Timur diterapkan suatu sistem yang dinamakan Si Cantik atau Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik. Aplikasi tersebut dihadirkan untuk membantu masyarakat Kolaka Timur agar lebih mudah dalam mengurus perizinan secara online. Namun sejak adanya aplikasi Si Cantik, penulis tertarik untuk melihat minat masyarakat Kolaka Timur dalam menggunakan layanan pengajuan izin secara online. Terlebih jika mengingat di beberapa tempat lain, masyarakat lebih cenderung menggunakan cara yang manual untuk mengurus mengajukan perizinan yaitu dengan berkunjung langsung ke kantor dinas perizinan untuk pengajuan perizinan.

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui penerapan E-Government Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur. Sedangkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan ataupun informasi yang berhubungan dengan ilmu pemerintahan khususnya analisis mengenai efektivitas pelayanan publik melalui penerapan E-Government Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur. Selain itu juga, hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan khususnya ilmu yang berhubungan dengan kajian pelayanan publik. Selain itu diharapkan juga dapat memberikan bahan bacaan bagi pembaca maupun orang yang akan melakukan penelitian mengenai pelayanan publik berbasis aplikasi.

Ulasan tentang penelitian yang berkaitan dengan penelitian kami yaitu *pertama* penelitian Usman (2018) dari Universitas Riau menulis penelitian dengan judul "Pelaksanaan Pelayanan Publik melalui Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru". Hasil penelitiannya mendeskripsikan keterbukaan pelayanan, transparansi dalam penyediaan informasi yang berkaitan dengan layanan perizinan dan non perizinan yang diperlukan publik yang dapat dijangkau sehingga memudahkan masyarakat memperoleh izin usaha via online. *Kedua* Ruwaina (2019) di Universitas Negeri Semarang menulis penelitian dengan judul "Efektivitas Kebijakan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah". Penelitian tersebut menjelaskan tentang keefektifan kebijakan OSS terhadap layanan permohonan izin usaha dan memberikan rekomendasi kepada DPMPPTSP agar lebih maksimal dalam melakukan pelayanan. *Ketiga* Putu Felika Darmawan, dkk Universitas Pendidikan Ganesha dalam penelitiannya dengan judul "Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Menggunakan Pendekatan Pendekatan Utaut". Penelitian tersebut menjelaskan besarnya hubungan kausal yang terdapat pada penggunaan layanan SiCantik (use

behavioral) dengan *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Condition* (FC) yang ditentukan oleh variabel jenis kelamin dan usia.

METODOLOGI

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang memiliki tujuan mendeskripsikan mengenai Efektivitas Online Single Submission (OSS) dan SiCantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka Timur. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini yakni penelitian kualitatif yakni mendeskripsikan permasalahan-permasalahan yang terjadi dengan memberi jawaban atas permasalahan-permasalahan yang telah diidentifikasi (Sugiyono, 2011).

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah (1) Observasi adalah salah satu langkah mendapatkan data dengan proses pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah penelitian sekaligus melakukan pencatatan mengenai informasi yang diperoleh dan memiliki kaitan dengan penelitian ini; (2) Wawancara adalah salah satu langkah untuk memperoleh dan mengumpulkan data melalui kegiatan dialog atau tanya jawab serta diskusi dengan narasumber atau informan yang memiliki pengetahuan mengenai objek dan masalah yang diteliti; (3) Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data-data secara langsung dari lokasi penelitian. Dokumentasi tersebut berbentuk beberapa jurnal yang relevan, buku-buku, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto dan data-data yang memiliki relevansi dengan kegiatan penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui penerapan e-Government Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur

1. Ketepatan Sasaran Kebijakan

Konsep efektivitas berusaha melihat persentase pencapaian sasaran dan tujuan. Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur memiliki standard yang telah ditetapkan oleh instansi terkait agar tercipta keselarasan antara penyelenggaraan pelayanan dengan prosedur yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai ketepatan sasaran kebijakan. Proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan di Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur ditetapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan peraturan. Untuk itu standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan seluas-luasnya secara terbuka kepada masyarakat, seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur Drs. H. Udin, M.Si., mengatakan bahwa upaya yang telah dilakukan pihak DPMPSTP untuk mengenalkan pelayanan online kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan tersebut standar operasional prosedur (SOP) telah menjelaskan alur-alur dalam proses pemberian pelayanan, syarat pembuatan izin, lama waktu pembuatan izin. Oleh karena itu ada kesesuaian prosedur dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat bisa melihat secara transparan alur pelayanan, syarat, dan waktu pembuatan demi pencapaian sasaran kebijakan. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur pada saat ini menggunakan beberapa sistem dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, yaitu dengan menggunakan sistem OSS dan sistem SICANTIK.

Pada proses penyelenggaraan pelayanan publik yang mengarah pada pencapaian sasaran kebijakan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur berupaya menerapkan regulasi sistem yang baru ini yang digagas langsung oleh Pemerintah pusat yakni (BKPM). Sekdis Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur Hamruddin, S.E., M.Si., mengatakan bahwa tim nya telah berusaha maksimal menjalankan regulasi yang ada.

Terkait keberadaan aplikasi SICANTIK yang berbasis jaringan online diakui Sekdis awalnya membuat masyarakat ogah dan malas-malasan untuk mengurus keperluannya di Dinas Penanaman Modal. Bahkan masih banyak masyarakat yang memilih datang langsung untuk mengurus perizinan secara manual. Hanya saja sejak aplikasi ini diluncurkan pada April 2020 semua pelayanan mesti melalui aplikasi online. Namun demikian petugas pelayanan tetap berupaya membantu masyarakat mendapatkan haknya dengan mengajari langsung penggunaan aplikasi tersebut.

Jadi tantangan awal yang dihadapi DPMPSTP Kolaka Timur dalam pelaksanaan penerapan aplikasi SICANTIK maupun OSS di Kabupaten Kolaka Timur. Meski demikian kendala tersebut tidak menjadi hambatan tetapi sebaliknya, menjadi langkah awal untuk melaksanakan pelayanan dengan sigap dan cermat.

Pada dasarnya aplikasi OSS (Online Single Submission) dan SICANTIK mempunyai kelebihan yakni seluruh perizinan terintegrasikan secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia.

Keunggulan dari sistem ini bisa diakses di mana saja dan kapan saja untuk keperluan seluruh perizinan dan non perizinan, lebih transparans, dan cepat dan meringkas waktu melalui Link yang telah disediakan.

Untuk penerapan aplikasi SICANTIK, Menurut Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Wilayah II Agung DL Sauala, S.STP., aplikasi SICANTIK mulai diterapkan dalam pelayanan perizinan sejak April tahun 2020. Meski demikian, persiapan peluncuran aplikasinya telah digodok sejak tahun 2019. Berbagai persiapan dilakukan termasuk bagaimana menyediakan operator-operator handal yang bisa memberikan pelayanan maksimal. Pelatihan-pelatihan juga pernah diadakan untuk memantapkan pelayanan berbasis online kepada masyarakat. Sejak launching SICANTIK pada April 2020, sejumlah pengembangan terus dilakukan untuk memperbaiki tampilannya. Dibandingkan OSS, SICANTIK dinilai memiliki tampilan yang masih standar. Olehnya itu hingga saat ini aplikasi SICANTIK terus mengalami pemutakhiran untuk memberikan tampilan yang lebih baik. Namun meski dianggap masih standar, aplikasi SICANTIK juga dinilai telah memudahkan masyarakat mengurus proses perizinan secara cepat.

Efektivitas penerapan aplikasi SICANTIK berkaitan dengan pencapaian sasaran kebijakan sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam proses penerapannya. Sejauh penerapan aplikasi SICANTIK, jaringan dan gangguan server menjadi kendala dalam proses pemberian pelayanan. Jika terjadi gangguan jaringan maka otomatis pengguna sulit untuk melakukan akses untuk mengurus atau melacak proses perizinannya. Demikian pula gangguan server dari pusat juga kadang menjadi penghambat terlaksananya proses pengurusan perizinan.

2. Pencapaian Tujuan Kebijakan

Ketercapaian tujuan kebijakan dapat dilihat dari beberapa faktor, antara lain: faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. Untuk factor waktu, DPMPSTP berupaya menunjukkan kecepatan dan ketetapan waktu dalam proses pelayanan pada pengurusan perizinan melalui aplikasi SICANTIK. Hal tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua Bidang Pelayanan Agung DL Sauala, S.STP., bahwa untuk proses pengurusan berkas, aplikasi SICANTIK juga dinilai mudah untuk diakses. unggulan lain yang dimilikinya yakni bisa ditracing atau dilacak untuk memantau tahap-tahap pengurusan perizinan.

Keunggulan aplikasi SICANTIK dari segi pelacakan. Sistem pelacakan tersebut dianggap dapat memudahkan masyarakat atau pengguna untuk mengetahui proses pengajuan yang sedang berjalan. Sistem tersebut juga menunjukkan adanya transparansi yang dikedepankan dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat pengguna.

Terkait proses pelayanan Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur, masyarakat pengguna juga memberikan apresiasi kepada tim petugas pelayanan

yang telah berupaya memberikan pelayanan terbaik. Jika masyarakat awalnya terkesan cuek dan malas berurusan dengan pelayanan berbasis online maka petugas berupaya terjun langsung ke lapangan. Salah seorang warga bernama Nur Asia (Pengguna, 35 tahun) mengatakan bahwa sejauh ini kendala jaringan yang menjadi penghambat utama masyarakat mengalami kesulitan saat melakukan pengurusan izin.

Terkait pengalaman pengguna maka dapat dilihat bahwa masyarakat mulai menunjukkan kesadarannya untuk terlibat langsung menggunakan aplikasi tersebut meski masih terkendala pada jaringan maupun server. Aplikasi SICANTIK pada DPMPTSP Kolaka Timur sebenarnya mudah diakses meskipun pertamakali mengunjungi situsnya. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh masyarakat pengguna lain bernama Hj. Hasriati (Pengguna, 41 tahun) bahwa aplikasi SICANTIK mudah untuk diakses. Aplikasi SICANTIK mudah diakses oleh masyarakat khususnya pada kelompok usia tertentu. Keluwesan tersebut juga dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan pengalaman masyarakat pengguna dalam penggunaan teknologi khususnya jaringan yang berbasis online.

Terkait keluhan, Kepala Bidang Pelayanan mengatakan bahwa sejauh ini keluhan masyarakat lebih besar mengarah kepada tidak tersedianya jaringan yang bagus ataukah pada kendala server. Agung juga menegaskan keluhan pengaduan yang muncul lebih mengarah pada objek usaha yang ada dan bukan mengarah pada keluhan mengenai sistemnya.

Pihak DPMPTSP Kolaka Timur tetap menerima dan mencari solusi untuk pengaduan masyarakat terkait objek usaha orang atau milik perusahaan yang dianggap mengganggu kenyamanan warga. Pencapaian tujuan kebijakan DPMPTSP Kolaka Timur terkait penerapan SICANTIK sudah berjalan dengan baik dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu, kecermatan, serta gaya pemberian pelayanan. Meski demikian, tidak dapat dipungkiri masih terdapat kendala dalam proses pelayanan misalnya dalam proses akses jaringan dan server.

B. Optimalisasi Penerapan e-Government melalui aplikasi SiCantik pada DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur

Optimalisasi penerapan e-Government melalui aplikasi SICANTIK dapat dilihat dari beberapa faktor yakni pengembangan aplikasi, kompetensi SDM, infrastruktur komunikasi, dasar hukum, kesiapan SDM dan pengembangan kanal akses, serta permodalan.

Standar pelayanan yang digunakan DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kolaka Timur nomor 16 tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan publik pasal 18 ayat 1 tentang standar pelayanan (SP) dan pasal 19 mengenai identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya atau tarif, identifikasi

produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan. Ada beberapa komponen standar pelayanan menurut peraturan daerah Kabupaten Kolaka Timur nomor 16 tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang telah mendorong terciptanya e-Government di antaranya sebagai berikut:

1. Pengembangan Aplikasi

DPMPTSP terus berupaya melakukan pengembangan fitur terhadap aplikasi SiCantik. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan tampilan fleksibel serta mudah diakses oleh masyarakat pengguna. Aplikasi SICANTIK terus mengalami pemutakhiran untuk memberikan tampilan yang lebih baik. Namun meski dianggap masih standar, aplikasi SICANTIK juga dinilai telah memudahkan masyarakat mengurus proses perizinan secara cepat.

Jika DPMPTSP Kolaka Timur terus melakukan inovasi terhadap aplikasi SiCantik untuk memudahkan keterhubungan dengan masyarakat pengguna. Hal ini berkaitan pula dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan.

Aplikasi SICANTIK dalam proses penerapannya terus mengalami sejumlah perubahan. Perubahan-perubahan tersebut terkait dengan proses pengembangan aplikasi untuk memberikan kemudahan dalam proses akses oleh berbagai kalangan masyarakat.

2. Kompetensi SDM Pelaksana

Kecakapan pemberi layanan khususnya para operator tentu saja menjadi perhatian utama pihak DPMPTSP Kolaka Timur. Oleh karena itu, berbagai persiapan misalnya pelatihan maupun tutorial dilakukan untuk menyediakan operator-operator handal yang bertugas langsung dan berhadapan dengan masyarakat pengguna. Sebelum aplikasi SICANTIK diluncurkan pada April 2020 maka sejumlah pelatihan telah dilakukan salah satunya pada Desember tahun 2019 yang digelar di hotel Fortune Kendari. Selanjutnya memasuki masa pandemik di tahun 2020 pelatihan dan tutorial kerap dilakukan melalui aplikasi zoom.

Jika pihak DPMPTSP telah berupaya mengasa dan mengoptimalkan kemampuan staf yang bertugas memberi layanan. Namun meski demikian pihak DPMPTSP juga tak menafikkan jika SDM staf belum maksimal sepenuhnya. Hal tersebut juga terkait pembaruan-pembaruan kebijakan yang kadang tiba-tiba berubah dari pusat.

Salah seorang operator pelaksana pelayanan SiCantik bernama Rosmidar, A.Ma.Pd., menegaskan bahwa ia bersama operator lainnya berupaya semaksimal mungkin untuk mendampingi masyarakat dalam proses pengurusan perizinan. Untuk mendukung hal tersebut, sebagai operator ia terus melakukan proses mengupdate pengetahuan dan wawasan terkait pengembangan aplikasi SiCantik.

Terkait kesiapan tenaga SDM atau operator, peneliti juga melakukan dengan wawancara dengan salah satu operator bernama Mirnawati, S.Kom., Menurutnya, sebelum peluncuran aplikasi SICANTIK, ia Bersama sejumlah staf telah mengikuti pelatihan tiga hari

pada bulan Desember tahun 2019. Tujuannya adalah sebelum launching itu sejumlah persiapan berupa pelatihan telah kami ikuti, salah satunya pada Desember 2019 lalu, dan setelah pelatihan, kami juga terus diberikan tutorial-tutorial, kadang juga melalui zoom karena waktu itu masih pandemi

Kompetensi pelaksana ini juga dapat dilihat melalui tingkat pengawasan internal. Pengawasan internal pada DPMPTSP Kolaka Timur dijalankan langsung oleh atasan yakni Kepala Dinas untuk memantau penyelenggaraan pelayanan yang sementara berjalan, termasuk untuk mengetahui kendala-kendala yang dibawah oleh pemberi layanan.

Jika DPMPTSP Koltim telah berupaya menjalankan pengawasan internal kepada para penyelenggara pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur. Pengawasan tersebut dalam rangka mengevaluasi kinerja DPMPTSP dalam proses pemberian pelayanan yang efektif khususnya dalam penerapan aplikasi SICANTIK tersebut.

Maka DPMPTSP Kolaka Timur telah berupaya menyiapkan SDM handal khususnya operator dalam pemberian layanan. Kesiapan SDM tersebut dilihat dari pemahaman dan profesionalitas pemberi layanan khususnya operator, sejumlah tutorial, serta evaluasi rutin yang dilakukan oleh pengawas internal untuk memantau kinerja para pemberi layanan.

3. Infrastruktur Komunikasi

Ketersediaan prasarana dan fasilitas di DPMPTSP Kolaka Timur sejauh ini belum mampu memenuhi seluruh kriteria pelayanan yang lengkap untuk berbagai kondisi. Hal tersebut berkaitan dengan ketersediaan anggaran daerah. DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur belum sepenuhnya menyediakan prasarana dan fasilitas tertentu bagi masyarakat yang memiliki kondisi khusus atau lingkungan untuk ramah anak. Meski demikian sarana khusus misalnya ruangan untuk ibu menyusui telah disediakan. Keterbatasan fasilitas tersebut disebabkan karena masih terbatasnya anggaran daerah. Keterbatasan tersebut menjadi salah satu faktor belum tersedianya fasilitas pelayanan secara maksimal.

4. Dasar hukum

Dasar hukum dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat di DPMPTSP Kolaka Timur telah mengacu pada Perda yang telah ditetapkan. DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur sudah memiliki dasar hukum yang baik dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik namun ada beberapa pasal yang belum terimplementasikan secara baik seperti kelengkapan sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur saat ini. Perihal yang belum tercapai secara maksimal yakni ketersediaan prasana dan fasilitas untuk mendukung terciptanya pelayanan prima.

Dalam kaitannya dengan pelayanan prima DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur melaksanakan pelayanan berdasarkan dasar hukum yang bersumber dari Perda Kabupaten Kolaka Timur Nomor 16 Tahun 2018. Meskipun demikian pelaksanaan pelayanan sesuai dasar

hukum belum belum berjalan maksimal. Ketidaktaksimalan tersebut terlihat pada belum optimalnya prasarana dan fasilitas pelayanan.

5. Kesiapan SDM Masyarakat dan Pengembangan Kanal Akses

Prosedur yang dijalankan oleh DPMPTSP Kolaka Timur dalam proses pelayanan telah mengikuti SOP yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna. Salah satu langkah yang dilakukan berkaitan SOP tersebut yakni berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur telah berupaya melaksanakan standar pelayanan melalui prosedur pelayanan, sistem pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik melalui sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat yang ingin membuat surat izin di DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur.

Berkaitan dengan kesiapan SDM masyarakat pengguna dalam mengakses pelayanan berbasis online SiCantik. Secara real kondisi masyarakat Kolaka Timur belum semuanya siap dan paham terhadap kemajuan teknologi. Menurutnya, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan usia cukup berpengaruh pada kesiapan SDM masyarakat pengguna.

Kesiapan SDM masyarakat pengguna di Kabupaten Kolaka Timur belum maksimal. Oleh karena itu, petugas DPMPTSP Kolaka Timur masih menghadapi tantangan untuk melakukan pendekatan khusus kepada masyarakat. Selain itu, pada proses pemberian pelayanan, transparansi mengenai proses waktu penyelesaian hingga tarif juga dikedepankan oleh DPMPTSP Kolaka Timur. Apalagi aplikasi SICANTIK bisa ditracing oleh masyarakat pengguna, sehingga masyarakat pengguna bisa melacak setiap proses yang sementara berjalan.

Pihak DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur telah menjelaskan bahwa masyarakat yang ingin mengurus izin akan mendapat pemberitahuan mengenai lama waktu yang dibutuhkan. Hal tersebut disebabkan karena setiap pembutan perizinan memiliki perbedaan waktu penyelesaian dan hal itu tergantung izin yang ingin dibuat karena ada beberapa izin yang memerlukan tim teknis lapangan. Oleh karena itu, pengurusan izin tertentu terkadang membutuhkan waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses perizinan tersebut.

Adapun Kesiapan masyarakat dalam menerima pelayanan online melalui SICANTIK juga belum berjalan optimal. Hal tersebut berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman masyarakat pengguna yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, umur, pekerjaan, dan pengalaman. Oleh karena itu, pihak DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur menghadapi tantangan untuk terus berinovasi demi kemajuan pelayanannya.

6. Permodalan

Capital atau ketersediaan anggaran berkaitan dengan pola permodalan proyek E-Government yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan pengembangan. Jika ketersediaan

modal untuk pengembangan proyek belum maksimal di DPMPTSP Kolaka Timur karena tergantung pada anggaran keuangan daerah. Oleh karena itu, sejumlah kebijakan dalam hal pemeliharaan dan pengembangan proyek belum berjalan maksimal.

DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur belum memiliki kemampuan permodalan yang maksimal untuk pengembangan e-Government. Hal tersebut berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan anggaran daerah Kabupaten Kolaka Timur.

KESIMPULAN

DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan publik dengan menjalankan regulasi-regulasi yang ada. Pelaksanaan pelayanan publik juga telah mengikuti standar operasional pelayanan. Hanya saja efektivitas pelayanan publik belum sepenuhnya maksimal karena adanya kendala-kendala yang dihadapi terkait dengan ketersediaan prasarana dan fasilitas. Hal tersebut berkaitan dengan kemampuan anggaran daerah Kabupaten Kolaka Timur, sehingga masih ada beberapa fasilitas khusus yang tidak bisa disediakan dalam proses pemberian pelayanan. Hal tersebut tercermin dari penerapan aplikasi SICANTIK terhadap masyarakat yang telah mengikuti regulasi namun masih terkendala beberapa kondisi misalnya ketidaktuan masyarakat mengenai teknologi atau tidak tersedianya jaringan yang memadai. Optimalisasi e-Government melalui standar pelayanan publik menurut peraturan daerah Kabupaten Kolaka Timur nomor 16 tahun 2018 sudah dianggap baik. Hal tersebut tercermin dari hasil wawancara DPMPTSP yang menegaskan adanya penerapan standar pelayanan. Namun demikian masih ada kekurangan baik dari segi kompetensi pelaksana, infrastruktur komunikasi, citizen interfaces, dan keterbatasan modal atau anggaran namun meski demikian DPMPTSP Kolaka Timur tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

REFERENSI

- Darmawan, Putu Felika. 2019. *Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCantik) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Menggunakan Pendekatan Utaut*. Jurnal Karmapati Vol 8 No. 2 Tahun 2019.
- Fuadi, Falih dan Bintoro Wardiatno. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kase, J. (2010). *Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan*. Thesis, Universitas GadjahMada.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Medi

La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian kualitataif*, Ed. Rev, Jakarta: Rosdakarya.

Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Penyelenggaraan Publik)*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani .2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Rangkuti, Freddy. 2017. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ruwaina, Ika. 2019. *Efektivitas Kebijakan Online Single Submission dalam yanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah*. Skripsi. Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafik.

Suwastiti, Gayuh Sih dkk. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus pada Pajak Kendaraan Bermotor)*. Skripsi. Undip.

Umam, Khairul. 2020. *Penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Skripsi. Perpustakaan Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Usman, Fahdly. 2018. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. Perpustakaan Universitas Riau.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara*. Jogja: Graha Ilmu

Yasti, Dinda Nursah. 2021. *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.

www.hukum.online.com.2004 (diunduh tanggal 12 Februari 2021)

<http://www.ptsp-koltim.com>/diakses mulai 1 Februari 2021

<http://peraturan.bpk.go.id>/diakses pada 1 Agustus 2021

<http://aptika.kominfo.go.id>/diakses 2 Maret 2021