

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KLUNGKUNG

I Made Sudiarkajaya

A.A.N.A Wira Bima Wikrama

Magister Administrasi Publik Universitas Mahendradatta

email: suryamozz@gmail.com; bimawikrama65@gmail.com

Abstrak - Pemerintah Kabupaten Klungkung Bali merupakan salah satu Kabupaten yang melakukan reformasi birokrasi dalam rangka penyederhanaan kemudahan proses perizinan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP melalui *E-Government*. Tujuan penelitian adalah mengetahui analisis kebijakan *E-Government* dan faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian Implementasi *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung menunjukkan kecenderungan sikap yang semakin membaik. Dimana hasil pembahasan menunjukan bahwa Standar dan sasaran kebijakan *E-Government* telah berpedoman pada PP 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan PTSP melalui Aplikasi online yaitu Online Single Submission (OSS) dan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (Sicantik). Sumber daya secara umum telah mampu melaksanakan kegiatan operasional dalam rangka efektifitas pelayanan. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas berjalan dengan baik. Karakteristik birokrasi pelaksana cukup berjalan dengan baik dimana Struktur Organisasi dapat dijadikan sebagai variabel yang menjelaskan karakteristik organisasi. Birokrasi perizinan belum berjalan secara efisien dan efektif. Pelaksana pelayanan publik dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh PTSP melainkan melibatkan dinas teknis, mengedepankan proses dan prosedur. Faktor-faktor yang menghambat implementasi *E-Government* adalah Isi Kebijakan pelayanan publik terdapat perbedaan persepsi antara Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung dengan tim teknis terkait pelayanan administratif dan juga belum memiliki mall pelayanan publik untuk memudahkan proses perizinan dan nonperizinan. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, faktor penghambat berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy, dan etika. Masalah berikutnya adalah kualitas pelayanan minimal. Selain itu internal lainnya adalah penempatan posisi yang dibangun horisontal antara aparat pemerintah dengan masyarakat. Pembagian potensi dalam struktur birokrasi tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur mengenai waktu, dengan demikian SOP perlu di sosialisasikan ke pelaksanaan dan seluruh pengguna layanan.

Kata kunci: *e-government, kebijakan, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)*

Abstract - The Klungkung Regency Government of Bali is one of the Regencies that carried out reforms in order to simplify the licensing process. One of the efforts made is to hold a One-Stop Integrated Service (PTSP) through the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 138 of 2017 concerning the E-Government of PTSP. The purpose of the study was to determine the E-Government of implementation policies and PTSP inhibiting factors. This research was conducted at the Investment and PTSP Office of Klungkung Regency using a qualitative research method. The results of the study The implementation of the E-Government in the Investment Office and PTSP of Klungkung

Regency showed an increasingly tendency to attitude. Where the results of the discussion show that the Standards and policy targets have been guided by PP 138 of 2017 concerning the E-Government of PTSP online is Online Single Submission (OSS) and Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (Sicantik). Resources in general have been able to carry out operational activities in the context of service effectiveness. Inter-organizational communication and inauguration of activities go well Characteristics of implementing bureaucracy run well enough where the Organizational Structure can be used as a variable that explains the characteristics of the organization. Licensing bureaucracy has not run efficiently and effectively, so there are still problems in the service sector. Implementers of public services in the process are not only carried out by PTSP but involve technical agencies, prioritizing processes and procedures. The factors that hinder the implementation of the PTSP implementation policy are the contents of the PTSP implementation policy. There are different perceptions between the Investment Office and PTSP of Klungkung Regency with the technical team related to administrative services and also do not have public service malls to facilitate licensing and non-licensing processes. In terms of human resources, the inhibiting factors are related to professionalism, competence, empathy, and ethics. The next problem is minimal service quality, making it difficult for the process. In addition, the other internal is the placement of political positions between government officials and the community. The division of potential in the bureaucratic structure is not in accordance with the Standard Operational Procedure (SOP) regarding time, thus the SOP needs to be disseminated to the implementation and all service users.

Keywords: *e-government, policy, one-stop integrated services (PTSP)*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah melakukan Refrormasi birokrasi dalam rangka penyederhanaan prosedur perizinan dengan mengeluarkan Peraturan Presiden nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penyelenggara PTSP wajib menyusun standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan PTSP kabupaten Klungkung memiliki mekanisme atau pelayanan perizinan dan nonperizinan. SOP pelayanan izn tersebut diketahui permohonan perizinan berada pada satu tempat tetapi kenyataan dilapangan bahwa tim teknis masih berada di instansi induknya sehingga dalam proses perizinan akan memakan waktu. prinsip perpres 138 Tahun 2017 yaitu

memperpendek proses pelayanan, koordinasi dan pelimpahan kewenangan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam penyelenggaraan PTSP belum berjalan secara optimal, sesuai hasil studi pendahuluan yang penulis laksanakan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung, diperoleh permasalahan sebagai berikut:

1. Pengurusan perizinan belum dilaksanakan pada satu tempat, sehingga mempersulit masyarakat untuk mengurus perizinan.
2. Pelimpahan kewenangan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Klungkung belum seluruhnya. Saat ini baru 31 Izin dari total 63 Izin yang sudah dilimpahkan ke Dinas PMPTSP Kabupaten Klungkung sesuai dengan Keputusan

Bupati Klungkung Nomor
338/16/HK/2017.

3. Proses perizinan dan non perizinan belum dilakukan secara online dikarenakan keterbatasan sumber daya pendukung.
4. Lemahnya koordinasi terkait penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu untuk mengoptimalkan kebijakan antara Pusat dengan Daerah.

Berdasarkan permasalahan di atas, menarik untuk diteliti bagaimana implementasi reformasi birokrasi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung sebagai wujud meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang perizinan.

B. LANDASAN TEORI

Kebijakan Publik

Kebijakan publik memiliki ciri tersendiri yaitu bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan publik itu lazim dianalisis, didesain dirumuskan serta diputuskan oleh yang memiliki otoritas dalam sistem politik (wahab,2012:18). Kebijakan menurut Suharno (2010:52) mengatakan bahwa proses pembuatan kebijakan merupakan pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Hal penting yang turut diwaspadai selanjutnya dapat diantisipasi adalah dalam pembuatan kebijakan sering terjadi kesalahan umum.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi Kebijakan Publik menurut Grindle (1980:7) bahwa Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Sedangkan menurut Van Meter dan Horn dalam

Wibawa, dkk (1994:15) menyatakan bahwa Implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Perizinan menurut Hadjon (1993:2) menyatakan bahwa Perizinan adalah pemberian alih kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Izin merupakan persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperurahkan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. Izin khusus yaitu persetujuan dimana disini terlihat adanya kombinasi antara hukum publik dengan hukum privat, dengan kata lain izin khusus adalah penyimpangan dari sesuatu yang dilarang.

E-Government

Salah satu definisi *e-Government* berdasarkan kamus komputer dan teknologi informasi yaitu kegiatan pemerintahan yang dibantu melalui media teknologi informasi dan komunikasi. *e-Government* sering juga disingkat dengan *e-Gov*. Terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-Government* berdasarkan pengertian-pengertian diatas, masing-masing adalah:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah

dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);

2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi;
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang ada selama ini.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Elektronic Government* disebutkan tentang hal-hal yang menjadi pertimbangan diimplementasikannya *e-Government* di Indonesia, diantaranya adalah :

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.
2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*.

Kesemua permasalahan tersebut terjadi sebagai akibat belum adanya suatu acuan pengembangan (*guidelines*) yang bersifat komprehensif dan mencakup integrasi serta interaksi seluruh sistem yang dibutuhkan oleh pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah. Acuan

pengembangan tersebut dibutuhkan oleh seluruh instansi maupun lembaga pemerintah ditingkat pusat dan daerah untuk dapat membangun rancang bangun cetak biru sistem informasi yang dapat berinteraksi dengan instansi maupun lembaga lain yang terkait dengan struktur data yang berada dalam kewenangan instansi yang bersangkutan.

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Elektronik Government juga mengatur tentang aspek aspek pemanfaatan teknologi informasi, antara lain:

1. *E-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
3. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
4. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.

5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Sebuah negara memutuskan untuk mengimplementasikan *e- Government* karena percaya bahwa dengan melibatkan teknologi informasi di dalam kerangka manajemen pemerintahan maka akan memberikan manfaat seperti :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas negara lainnya.
- 2) Memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan
- 3) Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan.
- 4) Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Model Implementasi Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Secara rinci variabel-variabel implementasi kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2007:155), mengemukakan “ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi”. Enam variabel tersebut adalah:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran harus dirumuskan secara spesifik dan konkret sehingga kita bisa mengukur sejauh mana telah dilaksanakan dan bagaimana pula tingkat keberhasilannya karena kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan

penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut telah dilaksanakan dan bagaimana pula tingkat keberhasilannya.

2. Sumber Daya

Kebijakan menuntut adanya sumber daya baik yang berupa dana maupun insentif yang lain yang kemungkinan dapat mendorong terlaksananya implementasi secara efektif.

3. Komunikasi Antar Organisasi dan Penguatan Aktivitas

Suatu kebijakan agar berhasil dalam implementasinya haruslah tercipta suatu komunikasi yang baik (terpadu) antar organisasi pelaksana serta adanya penetapan (penguatan) dan kejelasan dari serangkaian tindakan atau aktivitas yang akan dilakukan dalam implementasi kebijakan tersebut.

4. Karakteristik Birokrasi Pelaksana

Karakteristik yang bisa disebut antara lain kompetensi dan jumlah staf, rentang dan derajat pengendalian, dukungan politik yang dimiliki, kekuatan organisasi, derajat keterbukaan serta kebebasan komunikasi dan keterbukaan kaitan dengan pembuat kebijakan.

5. Tingkat kepatuhan serta responsivitas kelompok sasaran (Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik)

Hal ini berdasarkan pada beberapa pertanyaan, misalnya: apakah sumber daya ekonomi yang dimiliki mendukung keberhasilan implementasi? Bagaimana keadaan sosial ekonomi dari masyarakat yang dipengaruhi kebijakan?

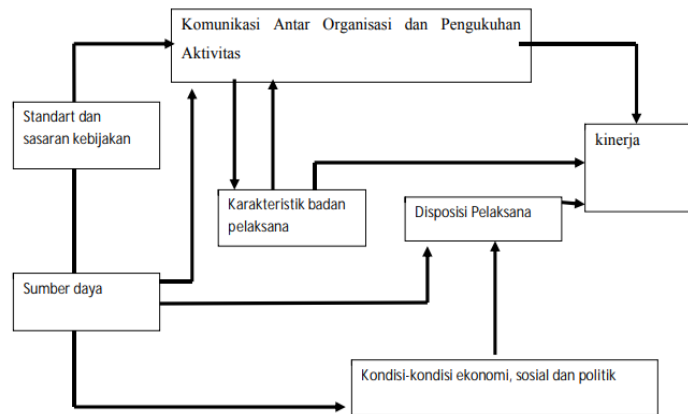
6. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Sikap individu pelaksana sangat mempengaruhi bentuk respon mereka terhadap keterkaitan antar variabel tersebut. Wujud respon pelaksana menjadi

penyebab dari berhasil dan gagalnya implementasi.

dan Van Horn (dalam Winarno, 2007:155) dapat dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Secara skematis, model implementasi kebijakan publik Van Meter



Gambar B.1 Model Implementasi Van Meter dan Van Horn
Sumber: Winarno (2007: 155)

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif yang menekankan proses penelitian dari pada hasil penelitian, sehingga bukan kebenaran mutlak yang dicari tetapi pemahaman mendalam tentang sesuatu.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Klungkung yang berlokasi di Jalan Ra. Kartini No. 33 Semarapura Kabupaten Klungkung. Hal ini dikarenakan pada Dinas ini terdapat permasalahan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sehingga perlu evaluasi terhadap pelayanan terpadu satu pintu.

Sesuai dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan, maka instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah peneliti

sendiri. *Human Instrument* merupakan Instrumen penelitian tidak bersifat eksternal, melainkan bersifat internal, yaitu peneliti sendiri Sebagai instrumen (*human instrument*). Dalam hal ini, peneliti melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, melakukan analisa data, dan penafsiran data. Berdasarkan kisi-kisi tersebut peneliti menyusun item untuk pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, pelaksanaannya meliputi pengamatan, observasi dan wawancara secara langsung dengan mengamati responden secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara dan pedoman observasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kebijakan *E-Government*

Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di atur dalam Peraturan Presiden Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung sudah mengimplementasikan kebijakan PTSP.

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Implementasi kebijakan PTSP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPPTSP) Kabupaten Klungkung mendapat adalah mendapat pendelegasian penuh dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan yang masih berada di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, Saat ini telah dilimpahkan kewenangan perizinan dari 31 perizinan menjadi 63 perizinan dan *e-government* pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung dimana pola pelayanan yang diselenggarakan menggunakan Aplikasi berbasis web yaitu Online Single Submission (OSS) dan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Cerdas Untuk Publik (Sicantik).

2. Sumber Daya

Dengan kemampuan fisiknya manusia secara sederhana sumber daya sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam implementasi kebijakan, kualitas sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam implementasi kebijakan. Organisasi yang menggunakan pendekatan kompetensi dapat langsung menargetkan pembelajaran keterampilan baru. Oleh karena itu, deskripsi pekerjaan di PTSP berbasis kompetensi menyatakan bahwa kompetensi individu sangat penting dibutuhkan sebagai syarat berkinerja tinggi, permasalahannya sering terjadi

mutasi terhadap pegawai yang sudah memahami pelayanan, sehingga harus mendidik orang baru yang cukup memakan waktu sehingga mengganggu jalannya pelayanan.

3. Komunikasi Antar Organisasi Dan Penguatan Aktivitas

Implementasi kebijakan PTSP apabila pelaksana bersikap baik berarti ada dukungan sehingga pelaksana kebijakan akan cenderung melaksanakan kebijakan sesuai dengan apa yang sudah diprogramkan. Dari dukungan yang kurang atas suatu kebijakan berdampak pada kesalahan dan penyimpangan antara yang direncanakan dengan yang dilaksanakan pada umumnya. Pelaksana birokrasi pemerintah memiliki karakteristik yang berbeda-beda yaitu kecenderungan diantara pelaksana kalangan birokrat lebih homogen yang memiliki pemikiran yang sangat berbeda-beda apalagi yang menjadi kebijakan pimpinan organisasi akan diikuti oleh tim di bawahnya. Dari sisi pelaksana sering mengesampingkan implementasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh pejabat yang lebih tinggi karena pelaksana cenderung memprioritaskan kepentingan organisasi.

4. Karakteristik Birokrasi Pelaksana

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung merupakan organisasi yang meliputi spesialisasi kegiatan, standarisasi kegiatan, koordinasi kegiatan, sentralisasi dan desentralisasi pengambilan keputusan dan ukuran satuan kerja. Ada lima aspek utama dalam struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung, sebagai berikut :

- a. Pembagian kerja, ini menunjukkan tanggungjawab atau satuan organisasi untuk bidang tertentu dari beban kerja organisasi.

- b. Pimpinan dan bawahan, ini menunjukkan kewenangan dan tanggungjawab yang menghubungkan antara atasan dengan bawahan dalam keseluruhan organisasi.
- c. Jenis Pekerjaan yang dilaksanakan, setiap bidang mempunyai tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang berbeda beda.
- d. Pengelompokan bagian-bagian kerja, ini menunjukkan bahwa keseluruhan bagan organisasi menunjukkan dasar pembagian kegiatan organisasi.
- e. Tingkat management, sebuah bagan tidak hanya menunjukkan pimpinan dan bawahan tetapi hirarki management secara keseluruhan.
- 5. Tingkat Kepatuhan Serta Responsivitas Kelompok Sasaran

Pemerintah Daerah tersebut jika dilihat dari perspektif efektivitas pelayanan perizinan investasi yang dilakukan oleh PTSP, beberapa bukti nyata dari pelayanan perizinan investasi oleh PTSP tersebut telah terdeskripsikan pada peningkatan perizinan investasi yang berdampak pada pertumbuhan perekonomian, pelayanan perizinan dan nonperizinan, melalui sistem pelayanan satu pintu.

Faktor-Faktor Penghambat PTSP

Implementasi E-Gov ini mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu :

- a. Standar dan Sasaran Kebijakan
Sebagai penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung mengintegrasikan seluruh proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen perizinan dilakukan dalam satu tempat. Atas dasar ini masyarakat yang membutuhkan dokumen perizinan hanya mengurus perizinannya di Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Kabupaten Klungkung tidak perlu lagi mendatangi dinas-dinas yang berkaitan izin yang dibutuhkannya. Hal ini memunculkan persepsi berbeda dalam dinas-dinas terkait perizinan dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Klungkung, seperti anggapan bahwa keberadaan DPMPTSP telah melangkahi wewenang instansi atau dinas yang sebelumnya menyelenggarakan Perizinan. Masalah ini berimbas pada kinerja tim teknis dari setiap instansi terkait yang ditugaskan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung cukup sulit berkoordinasi dengan cepat karena berada di instansi induknya.

- b. Komunikasi antar organisasi dan Kelompok Sasarannya

Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan dilihat dari sisi informasi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik memiliki berbagai penghambat, antara lain Kurang *responsif* dimana kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkat unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*Front Line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Kurang *informatif* dimana informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Kurang *accesible* dimana berbagai unit pelaksanaan pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut. Kurang koordinasi dimana berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi.

- c. Sumber Daya

Kualitas pelayanan publik yang kerap dikeluhkan masyarakat dapat terjadi karena berbagai hal. Salah satu determinan internal adalah lemahnya sistem

pengendalian manajemen pemerintah. Seperti diketahui pada jam-jam pelayanan publik, aparat kerap lalai dalam melayani masyarakat. Masalah berikutnya adalah ringannya kosekuensi dari kealpaan ini yang berpotensi menciptakan set mental tertentu mengenai tanggungjawab pekerjaan disetiap aparat. Set mental ini menjadi derivasi bagi budaya kerja seperti yang lazim datang terlambat, kualitas pelayanan minimal, hingga mempersulit proses.

d. Karakteristik organisasi dan Sikap Pelaksana

Standar operasional prosedur pelayanan perizinan dan non izin di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Kungkung, sebagai alat untuk melaksanakan tugas sehari-hari namun penerapannya masih kurang baik, harus segera ditindaklanjuti PTSP mensosialisasikan SOP ke seluruh lingkup SKPD terkait perizinan dan nonperizinan. Hakekat SOP untuk menghindari miskomunikasi, konflik, dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan. SOP merupakan petunjuk tertulis yang menggambarkan dengan tepat cara melaksanakan tugas/pekerjaan. Mekanisme mengkomunikasikan peraturan dan persyaratan administratif, kebijakan organisatoris dan perencanaan strategis bagi pelaksana.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Analisis kebijakan *e-government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menunjukkan kecenderungan sikap

yang semakin membaik. Dimana hasil pembahasan menunjukan bahwa Standar dan sasaran kebijakan telah berpedoman pada PP 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan PTSP. Sumber daya secara umum telah mampu melaksanakan kegiatan operasional dalam rangka efektifitas pelayanan melalui mekanisme Online yaitu Online Single Submission (OSS) www.oss.go.id dan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCantik) www.sicantikui.layanan.go.id.

Komunikasi antar organisasi dan pengukuhan aktivitas berjalan dengan baik. Karakteristik birokrasi pelaksana cukup berjalan dengan baik dimana Struktur Organisasi dapat dijadikan sebagai variabel yang menjelaskan karakteristik organisasi. Birokrasi perizinan belum berjalan secara efisien dan efektif, sehingga masih ditemukan berbagai masalah dalam pelayanan. Oleh karenanya, mekanisme dan tata laksana pelayanan *e-government* mutlak diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, sehingga dapat menarik minat pelaku usaha dan investor.

2. Faktor-faktor yang menghambat analisis kebijakan *e-government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung antara lain adalah Isi Kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu terdapat perbedaan persepsi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung dengan tim teknis terkait pelayanan administratif dan juga belum memiliki mall pelayanan publik untuk memudahkan proses perizinan dan nonperizinan. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, faktor penghambat

berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy, dan etika.

Saran

Dari penelitian ini bisa ditarik benang merah, dapat berhasil menemukan hal baru dalam konsep *e-Government* yaitu:

1. Pelayanan publik di Daerah akan berjalan efektif untuk diimplementasikan apabila menerapkan kebijakan intruksi yang lengkap, jelas, terukur dan konsisten untuk dikendalikan dalam implementasinya. Untuk meningkatkan pelayanan dan pemberian kemudahan berinvestasi di Kabupaten Klungkung maka kemajuan teknologi yang begitu cepat perlu diperhatikan secara khusus.
2. Implementasi kebijakan *e-government* pada Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung ini tidak lepas dari aspek monitoring dan evaluasi guna menghasilkan, dukungan, informasi, ketaatan pelaksana terhadap kebijakan dan diikuti dengan penyelesaian, guna memperbaiki pelayanan publik menjadi aspek yang penting dalam implementasi kebijakan *e-government* pada Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Klungkung.
3. Masyarakat dalam pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung bisa mengurus sendiri dan tidak menggunakan perantara karena sudah online sehingga pelayanan terpadu satu pintu pengurusan izin bisa lebih efektif.
4. Inovasi-inovasi dalam implementasi *e-government* dibidang lainnya perlu didukung, baik dari sisi anggaran maupun kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: PT Karya Unipress
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Nugroho, D Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta : UNY Press.
- Van Meter, D S and Van Horn C E. 1974. *The Policy Implementation Process. A Conceptual framework: Administration And Society*.

Wahab, Solicin Abdul. 2001. *Analisis
Kebijakan dari Formulasi ke*

Implementasi Kebijakan Negara.
Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara