



**MIDA**

**Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi**

Volume 17 | Nomor 02 | September 2020

---

**Efektivitas Pelayanan Informasi Perizinan Melalui Website  
(www.dpmpptsp.tegalkab.go.id) di Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)  
Kabupaten Tegal**

**<sup>1</sup>Johar Ma'muri, <sup>2</sup>Merintha Suryapuspita**

<sup>1</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

<sup>2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

[johar@unwiku.ac.id](mailto:johar@unwiku.ac.id),<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to discuss the effectiveness of information services through the website (www.dpmpptsp.tegalkab.id) at the Tegal Regency Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP). The research method used is descriptive method with a qualitative approach with data collection techniques through observation, literature studies and interviews. The results of the study show that the effectiveness of online licensing information services at the Tegal Regency DPMPTSP does not appear to be running effectively due to the lack of infrastructure, limited costs and the lack of human resources with special expertise in the field of information technology.*

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, Permissions

**A. PENDAHULUAN.**

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki kewenangan mengatur kepentingan suatu Bangsa dan Negara. Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan suatu aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai oleh suatu instansi pemerintahan merupakan peningkatan pelayanan yang berkualitas, keamanan guna terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Adapun tugas-tugas penyelenggaraan pemerintahan sejalan dengan fungsi utama birokrasi, yaitu fungsi pembangunan (development), pemberdayaan (empowerment) dan pelayanan umum (public service). Untuk itu fungsi pelayanan masyarakat terkait dengan peranan pemerintah sebagai fasilitator dalam

pemenuhan kepentingan masyarakat. Fungsi pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan merupakan suatu perintah / ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintah desa. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif publik maupun pelayanan teknis.

Pemberdayaan, dan perlindungan. Fungsi pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan merupakan suatu perintah / ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintah desa. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif publik maupun pelayanan teknis.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui koneksi internet yang cepat, kita dapat berkomunikasi melalui surat elektronik, konferensi video, dan lain-lain secara cepat sehingga menghemat waktu dan biaya serta memudahkan akses informasi selain memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, kehadiran website juga memberikan kemudahan dalam mengakses informasi.

Pemerintah Kabupaten Tegal menerapkan e-Government yang merupakan sebuah inovasi yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi guna menunjang proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan e-Government memberikan nilai positif bagi pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan, baik pembangunan nasional, pembangunan provinsi / nasional dan pembangunan daerah / lokal. Salah satu tujuannya yaitu terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi, perluasan kesempatan kerja dan pertumbuhan jumlah investasi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal yang terletak di wilayah Provinsi Jawa Tengah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan website <https://dpmptsp.tegalkab.go.id> sebagai media komunikasi dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan berbasis website sebagai sarana informasi secara online. Pelayanan secara online DPMPTSP Kabupaten Tegal ini merujuk kepada perubahan kewenangan perizinan berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya pelayanan secara online ini memberikan

kemudahan pelayanan kepada masyarakat karena terhubung dengan sistem satu pintu di Kabupaten /Kota.

Meskipun DPMPTSP Pemerintah daerah Kabupaten Tegal telah banyak melakukan upaya untuk mempermudah layanan perizinan secara online, namun masih terdapat beberapa kendala seperti masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas informasi perizinan secara online melalui Portal website <http://dpmptsp.tegalkab.go.id> belum maksimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih memperoleh informasi perizinan secara manual dibandingkan dengan melakukan pelayanan secara online, masih terbatasnya sarana prasarana penunjang pelayanan online, kurangnya aparatur yang ahli dibidang teknologi dan kurangnya pemahaman pihak lain terkait pelayanan izin secara online.

Fokus peneitian ini adalah aspek input dalam efektivitas pelayanan sistem informasi perizinan secara online di Portal website <http://dpmptsp.tegalkab.go.id> pada DPMPTSP Kabupaten Tegal yang telah diterapkan sebagai bentuk untuk mempermudah informasi tentang pelayanan publik didaerah kabupaten Tegal khususnya pada pelayanan perijinan yang telah oleh DPMPTSP.

## **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis mengenai kondisi atau fakta tertentu sehingga dapat dikemukakan suatu cara perumusan dari masalah. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Moch. Nazir (Nazir, 2003) bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki.

Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, yakni melalui penelaahan berbagai studi literatur dan peraturan-peraturan yang terkait dengan topik penelitian. Data dapat diperoleh dari buku-buku atau literatur kepustakaan seperti artikel-artikel, media online, hasil penelitian serta dokumentasi yang memiliki relevansi dengan judul artikel.

Teknik analisis data dilakukan dengan tahapan, antara lain: reduksi data, display data, dan verifikasi serta simpulan. Analisis dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif, yakni rangkaian yang saling kait mengkait sejak penelitian dirancang, diverifikasi dan ditarik kesimpulannya.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Efektivitas pelayanan sistem informasi perizinan secara *online* di Portal website <http://dpmptsp.tegalkab.go.id> di DPMPTSP Kabupaten Tegal merupakan suatu ukuran dalam menentukan sudah berjalan dengan lancar atau belum suatu program yang dijalankan. Program yang dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Tegal yaitu pelayanan sistem informasi perizinan secara *online* di Portal website <http://dpmptsp.tegalkab.go.id>. Penelitian menggunakan teori Sedarmayanti yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa kriteria dalam mengukur efektivitas suatu program yaitu *input*, proses produksi, hasil, dan produktivitas. Dan tulisan ini akan membahas tentang proses input nyasaja.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi dimasa ini semakin maju dan berkembang sangat pesat dimana dengan kemajuan teknologi ini semua dinas menggunakan fasilitas guna penunjang pelayanan yang lebih efisien. DPMPTSP Kabupaten Tegal merupakan salah satu dinas yang ada di lingkungan SKPD pemerintah Kabupaten Tegal yang menggunakan fasilitas teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kualitas dari pada pelayanan kepada publik.

Adapun Input dari pelayanan sistem informasi perizinan secara *online* di Portal website <http://dpmptsp.tegalkab.go.id> di DPMPTSP Kabupaten Tegal berupa fasilitas fisik, material, modal, dan sumber daya manusia.

Dalam proses input, terdapat beberapa faktor, yaitu fasilitas fisik, material, modal dan sumber daya manusia. Berikut ini akan dibahas satu persatu :

**Fasilitas fisik** merupakan sarana dan prasarana yang digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan perizinan secara *online*. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan perizinan berupa perangkat dan aplikasi sistem informasi pelayanan sistem informasi perizinan secara *online* di Portal website <http://dpmptsp.tegalkab.go.id> secara *online* merupakan sarana pendukung dalam mewujudkan penerapan *e-governement*.

Berikut contoh fasilitas fisik yang berhubungan dengan pelayanan *online*.

### Gambar halaman utama website

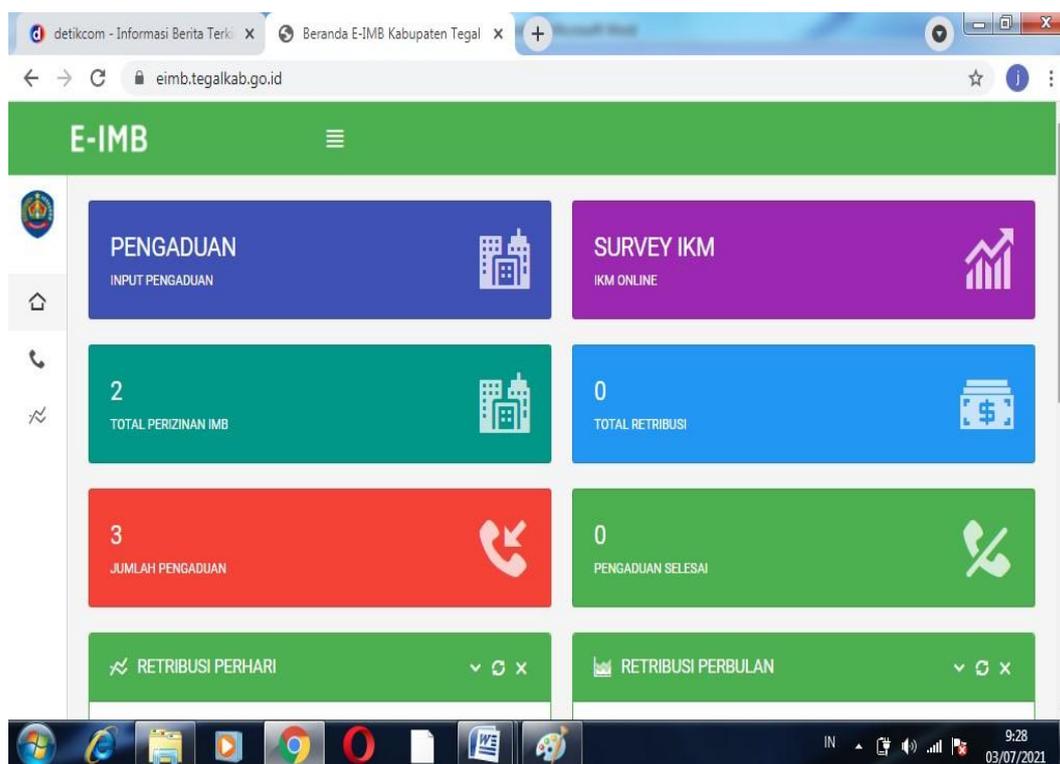


Sumber: <http://dpmpstsp.tegalkab.go.id/> (2021)

Pada halaman utama <http://dpmpstsp.tegalkab.go.id> menampilkan beberapa menu, seperti menu “www” yang dapat tersambung langsung ke beberapa link jenis perizinan resmi DPMPTSP Kabupaten Tegal, selanjutnya menu cek status izin dimana pemohon dapat melihat status perizinan yang diajukan sudah sejauh mana prosesnya, kemudian menu izin *online* dimana pemohon dapat mendaftarkan izinnya secara elektronik, apabila ada keluhan mengenai perizinan dapat mengisi pengaduan melalui menu pengaduan secara *online* dan terakhir menu jenis izin dan persyaratannya dapat menampilkan jenis perizinan apa saja yang ada di DPMPTSP beserta syaratnya.

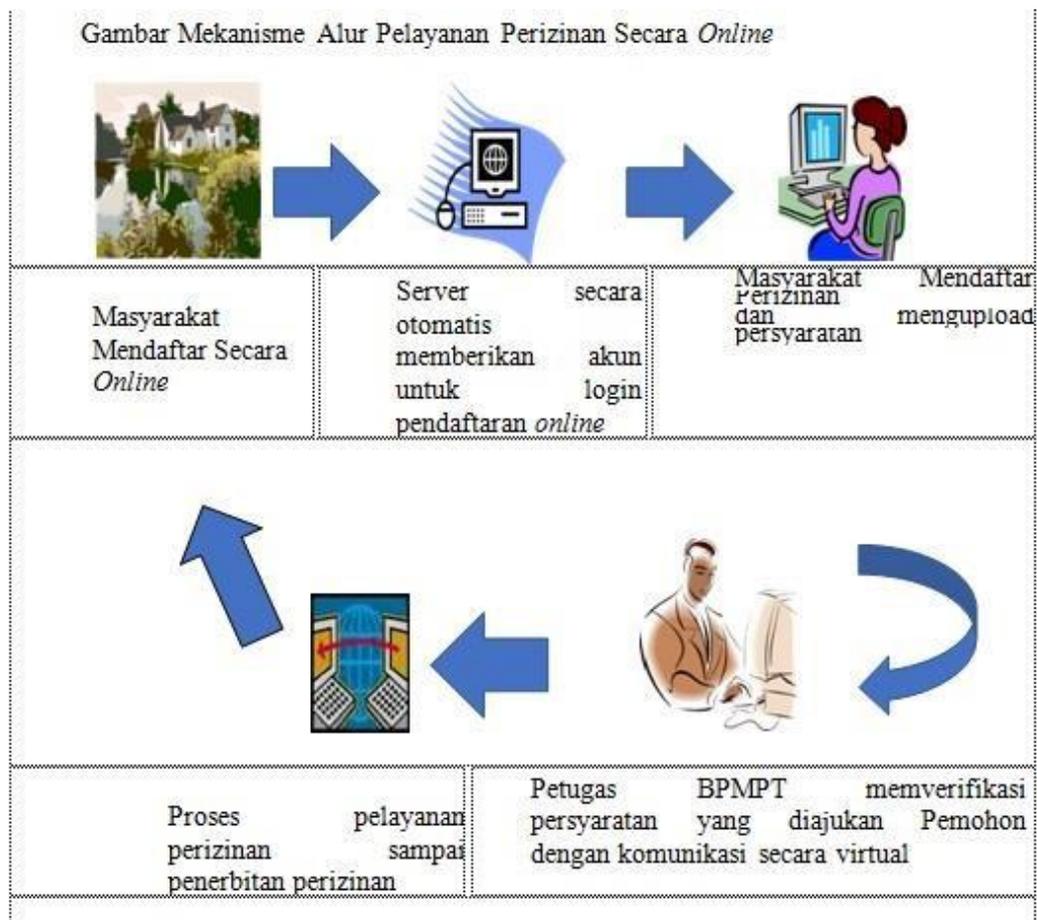
Berikut gambar tampilan fasilitas layanan *online* DPMPTSP Kabupaten Tegal :

### Fasilitas *online* DPMPTSP Kabupaten Tegal



Sumber :<https://eimb.tegalkab.go.id/>

Perizinan *online* akan menampilkan semua jenis perizinan yang dilayani oleh DPMPSTP Kabupaten Tegal. Dalam perizinan *online* tersebut terdapat Pengadaan*Online*, Daftar Jenis Perizinan, SPIPISE *Online*, SIPID *Online*, LKPM *Online*, Perizinan *Online*, dan Cek Status *Online*. Dalam perizinan *online*, didalamnya termasuk izin IMB. Pada layanan *online* sudah disediakan menu persyaratan perizinan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada badan hukum/masyarakat untuk melihat persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan. Untuk melakukan perizinan secara *online* dapat melihat mekanisme pelayanan perizinan secara *online*, mekanisme tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Sumber: DPMPSTSP Kabupaten Tegal (2021)

DPMPSTSP telah menyediakan fasilitas untuk mempermudah dalam proses pelayanan perizinan salah satunya izin IMB secara *online*. Pemohon dapat dengan mudah daftar melalui fasilitas *online*. Pemohon dapat melihat syarat perizinan yang akan dilakukan tanpa harus pergi keDinas. Namun pada implementasinya penggunaan *e-government* di DPMPSTSP belum dilakukan dengan maksimal. Masih banyak faktor yang masih terhambat seperti prangkat sistem informasi, sarana dan prasarana yang belum maksimal seperti jumlah komputer dan internet penunjang dan tenaga ahli yang kompeten dibidang teknologi informasi dan komunikasi (ICT) masih belum maksimal sehingga dapat menghambat proses input data dan pelayanan secara *online*. sehingga dapat dikatakan bahwa fasilitas fisik dari dari semua jenis Pelayanan perizin *Online* di DPMPSTSP Kabupaten Tegal dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif.

Material atau bahan baku dari Pelayanan semua jenis pelayanan perizinan secara *Online* di DPMPTSP Kabupaten Tegal dapat berupa data – data yang lengkap serta bahan baku yang berhubungan dengan informasi mengenai pelayanan perizinan *online*. Data–data tersebut selain didapat melalui peraturan, datapun didapat melalui opini masyarakat baik berupa saran maupun pengaduan yang kemudian dijadikan bahan diskusi untuk perbaikan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP. Contoh material atau bahan baku sebagai informasi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan DPMPTSP dapat berupa data yang diperoleh dari Peraturan BupatiKabupaten Tegal Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Tegal. Sehingga dapat kita ketahui bahwa material atau bahan baku dari Pelayanan Izin *Online* di DPMPTSP Kabupaten Tegal dapat dikatakan sudah cukup efektif. Modal adalah sumber dana yang digunakan untuk membiayai segala kegiatan salah satunya kegiatan pelayanan perizinan secara *online* berkaitan dengan perizinan. Modal merupakan biaya yang perlu dikeluarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Tegal untuk mengembangkan sistem pelayanan izin *online*. Keterbatasan modal akan menyebabkan terhambatnya sebagian kegiatan seperti pengembangan pelayanan terpadu satu pintu yang belum terlaksana. Namun Modal di DPMPTSP Kabupaten Tegal dalam pengembangan sistem pelayanan *online* untuk saat ini sudah cukup. Sehingga dapat kita lihat bahwa modal dalam pelayanan izin secara *online* di DPMPTSP Kabupaten Tegal sudah efektif.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebuah aset yang dimiliki oleh setiap manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang mengelola dirinya serta mengembangkan potensi diri yang dimilikinya guna mewujudkan kesejahteraan dalam kehidupan. Berdasarkan observasi dan wawancara di lapangan, jumlah aparatur yang bekerja di DPMPTSP Kabupaten Tegal berjumlah 13 aparatur. Dilihat dari tingkat pendidikan aparatur DPMPTSP Kabupaten Tegal mayoritas berpendidikan pasca sarjana sebanyak 5 orang, sarjana sebanyak 8 orang. Namun dilihat dari jumlah lulusan yang berlatar belakang program studi ilmu komputer, teknik informatika dan sistem informasi masih minim sehingga masih perlu penambahan aparatur yang memiliki latar belakang keahlian program studi tersebut.

#### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa proses input dalam efektivitas dari informasi perizinan berbasis website di DPMPTSP Kabupaten Tegal dilihat dari fasilitas fisik, proses produksi, material, modal, dan sumber daya manusia. Hal tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari sarana prasarana yang masih kurang, anggaran yang belum maksimal serta jumlah aparatur pemerintah yang ahli dibidang teknologi informasi yang masih kurang sehingga mengakibatkan terhambatnya efektivitas pelayanan sistem informasi yang berbasis website di DPMPTSP Kabupaten Tegal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Boediono, B.2003.*Pelayanan Prima Perpajakan*.Jakarta:Rineka Cipta.  
Handayani, Ratih,  
Soewarno. 1996. *Azas-azas Organisasi Manajemen*. Jakarta: MasAgung.  
Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Konsep & Aplikasi e-Business*. Yogyakarta: Andi offset.  
-----2004. *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.  
Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat  
Jeong. 2007. *E-commerce merupakan layanan online yang tersedia di Internet*.  
Karniawati Dan Yuni Dwi Indriyani, N. (2013). Implementasi kebijakan peraturan daerah (perda) nomor 27 tahun 2003 seri c tentang surat izin usaha perdagangan (siup). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.  
Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). e-Government in Public Service: Studies on Tangibles Aspects in Licensing Services at Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. *Asian Political Science Review*, 1(1), 56-64.  
Karniawati, N. (2017). Hakekat Ilmu Pemerintahan (Kajian Secara Filsafat). *CosmoGov*, 1(2), 205-215.  
Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, HAS. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Septi Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah <http://.dpmptsp.tegalkab.go.id>