

PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM OPERASI BERBASIS ELEKTRONIK TERPADU DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI UTARA

Oleh:

Deo Jeremy Tulangow¹, Novie R. Pioh², Donald K. Monintja³

ABSTRAK

Dalam konteks pelayanan public, sudah tidak zaman lagi pelayanan publik yang lamban, berbelit-belit jauh dari kemudahan apalagi diskriminatif, termasuk para ASN atau penyelenggara negara yang *mindset*-nya masih kaku, kolot dan tidak reformis ditambah 'gaptek' (gagap teknologi) serta minim kreasi dan inovasi. Apabila terjadi, konsekuensinya di era ini akan semakin tertinggal jauh bahkan dengan sendirinya akan tergusur. Demikian pula dalam sektor pelayanan perizinan, pemerintah dituntut untuk dapat mempermudah proses pengurusan perizinan guna menunjang ekonomi masyarakat dan pengusaha sehingga tidak ada lagi proses yang berbelit-belit dalam mengurus ijin. Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu merupakan inovasi yang dilakukan pemerintah provinsi Sulawesi Utara untuk dapat meningkatkan pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dari aspek pemenuhan hak dan kewajiban yang jelas. Aplikasi ini sangat membantu meminimalisir Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan mendorong meningkatnya pelayanan publik itu sendiri. Namun sayangnya aplikasi ini telah diganti dengan aplikasi perijinan dari pemerintah pusat yaitu SI CANTIK. Meskipun telah diganti dengan aplikasi yang sesuai dengan aturan pemerintah pusat, aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu ini telah mampu menjangkau semua jenis perizinan dengan kualitas, proses, dan hasil pelayanan yang memudahkan pemohon dalam proses pengurusan perizinan tersebut. Hanya saja sosialisasi yang masih kurang dari pemerintah, sehingga pengurusan ijin berbasis elektronik masih belum banyak digunakan sebagai alternative utama masyarakat dalam mengurus ijin. Aplikasi berbasis elektronik ini mendorong masyarakat atau pemohon masuk kedalam sistem sehingga masyarakat pun dapat ikut serta dalam penyelenggaraannya. Namun aplikasi ini belum dapat di akses semua kalangan. Dikarenakan masih banyak wilayah di pelosok daerah yang belum mendapat akses jaringan internet.

Kata Kunci : Pelayanan Publik; Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu; Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

In the context of public services, it is no longer an era of slow, convoluted public services that are far from easy, let alone discriminatory, including civil servants or state officials whose mindsets are still rigid, old-fashioned and not reformist plus 'clueless' (not technologically) and minimal creation and innovation. If this happens, the consequences in this era will be further left far behind and even be displaced by itself. Likewise, in the licensing service sector, the government is required to be able to

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

² Selaku Pembimbing 1

³ Selaku Pembimbing 2

simplify the process of obtaining permits to support the economy of the community and entrepreneurs so that there are no more convoluted processes in processing permits. The Integrated Electronic Based Operating System Application is an innovation carried out by the North Sulawesi provincial government to be able to improve public services and the level of community satisfaction with public services, from the aspect of fulfilling clear rights and obligations. This application is very helpful in minimizing corruption, collusion and nepotism (KKN) and encouraging the improvement of public services themselves. But unfortunately this application has been replaced by a licensing application from the central government, namely SI CANTIK. Even though it has been replaced with an application that is in accordance with central government regulations, this Integrated Electronic Based Operating System application has been able to reach all types of licenses with quality, process, and service results that make it easier for applicants in the licensing process. It's just that socialization is still lacking from the government, so electronic-based licensing is still not widely used as the community's main alternative in processing permits. This electronic-based application encourages the public or the applicant to enter the system so that the public can participate in its implementation. However, this application cannot be accessed by all groups. This is because there are still many areas in remote areas that do not have internet network access.

Keywords: Public Service; Integrated Electronic Based Operating System; One Stop Services and Investment Service

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini permasalahan dalam konteks pelayanan publik di Indonesia nampaknya masih ditemui. Survei indeks kepuasan masyarakat berbagai lembaga negara membuktikan, kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih terjadi. Yang sering menjadi masalah ialah mengenai kecepatan pelayanan, prosedur, dan biaya pelayanan. Seharusnya revolusi disetiap aspek harus dilakukan karena masyarakat yang mendapat pelayanan yang baik dari pemerintah tentu akan lebih cepat menunjang pertumbuhan derajat hidup masyarakat baik dari segi ekonomi, sosial, maupun pendidikan. Apalagi di era digital seperti sekarang ini, banyak alternatif yang dapat dibuat untuk mempermudah proses pelayanan baik dari waktu, biaya, sarana, bahkan prosedur dan persyaratan. Salah satunya dengan memanfaatkan konsep digitalisasi.

Di era revolusi industri 4.0 ini pemerintahan dituntut untuk melakukan sistem digitalisasi di segala lini pelayanan publik seperti e-budgeting, e-planning, e-learning, dan e-KTP. Pemerintah wajib membangun sistem e-government baik dari pusat sampai daerah, masuk ke seluruh kelembagaan, memperkuat teknologi dan komunikasi tujuannya agar dapat membangkitkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas dengan tetap berpegang pada prinsip akuntabilitas dan transparansi, dalam konteks pelayanan publik. Maka, sudah tidak zaman lagi pelayanan publik

yang lamban, berbelit-belit jauh dari kemudahan apalagi diskriminatif, termasuk para ASN atau penyelenggara negara yang *mindset*-nya masih kaku, kolot dan tidak reformis ditambah gaptek (gagap teknologi) serta minim kreasi dan inovasi. Apabila terjadi, konsekuensinya di era ini akan semakin tertinggal jauh bahkan dengan sendirinya akan tergusur. Demikian pula dalam sektor pelayanan perizinan, pemerintah dituntut untuk dapat mempermudah proses pengurusan perizinan guna menunjang ekonomi masyarakat dan pengusaha sehingga tidak ada lagi proses yang berbelit-belit dalam mengurus ijin.

Di Sulawesi Utara sendiri kita bisa melihat banyak bangunan atau tempat usaha yang telah dicap tidak berijin, situasi ini menggambarkan bahwa masih banyak masyarakat yang telah mendirikan tempat usaha masih kesulitan bahkan kurang memahami tentang perijinan untuk mendirikan bangunan, membuka usaha dan perijinan lain. Ini menjadi salah satu masalah yang tidak bisa diacuhkan oleh pemerintah, jika dibiarkan akan berdampak pada kehidupan ekonomi masyarakat Sulawesi utara dalam kaitan dengan keleluasaan untuk meningkatkan taraf hidup dan ekonomi masyarakat.

Pemerintah Sulawesi Utara melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi menerbitkan suatu aplikasi elektronik sejalan dengan diundangkannya PP no 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu atau disingkat Si Obet. Aplikasi ini diluncurkan pada tanggal 27 september 2018. Sistem berbasis web dan aplikasi ini bertujuan untuk meminimalisir interaksi langsung antara pengusaha/ masyarakat dengan staf perizinan serta mempercepat proses pengurusan perijinan agar nantinya masyarakat dapat memantau sampai dimana proses pengurusan suatu berkas sehingga mempermudah dan membantu pengusaha dan masyarakat dalam mengurus ijin.

Namun setelah ditelusuri, sistem web dan aplikasi ini belum banyak diketahui oleh masyarakat luas, dibuktikan dengan tidak adanya data mengenai banyaknya masyarakat yang mengakses aplikasi ini. Dalam artian sosialisasi dari dinas terkait yang masih kurang sehingga saat mengurus ijin masyarakat dan pengusaha masih dengan cara lama yaitu dengan datang sendiri ke dinas terkait. Selain itu, alamat web yang sulit diakses serta nama aplikasi yang sulit di cari juga menjadi masalah dari aplikasi Si Obet ini. Penulis telah mencoba meminta data kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi utara tentang sudah berapa banyak masyarakat yang mengakses aplikasi ini atau sudah berapa banyak pengusaha yang mengakses web si obet untuk urusan perijinan, namun belum adanya data yang disediakan juga menjadi suatu kendala.

Padahal aplikasi Si Obet atau Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu dari DPMPSTP Provinsi Sulawesi Utara yang katanya menjadi show window dari pemprov Sulut dalam melaksanakan pelayanan public terkait bagaimana pemanfaatan dan pengoperasian aplikasi ini serta manfaat atau dampak yang terjadi terhadap masyarakat dan pengusaha.

TINJAUAN PUSTAKA

• Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik

berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012).

Menurut Moenir (2001) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001), pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
 8. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Lebih lanjut Thoha (Widodo, 2001) mengatakan, secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. (Zeithaml, Valarie A. (et.al).1990)

Lebih lanjut Zeithaml mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

- a. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

- **Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu**

Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu atau disingkat SI-OBET adalah suatu aplikasi yang di buat untuk mempermudah Pemohon/Pelaku Usaha lebih khusus Tracking Online bagi pemohon dan Dinas, agar memudahkan pemohon untuk melakukan beberapa proses pembuatan ijin dengan tidak secara langsung atau manual namun dapat melalui aplikasi.

Aplikasi ini diluncurkan pada tanggal 27 september 2018. Sistem berbasis web dan aplikasi ini bertujuan untuk meminimalisir interaksi langsung antara pengusaha/ masyarakat dengan staf perizinan serta mempercepat proses pengurusan perijinan agar nantinya masyarakat dapat memantau sampai dimana proses pengurusan suatu berkas sehingga mempermudah dan membantu pengusaha dan masyarakat dalam mengurus ijin.

- **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

- Visi dan Misi

Sesuai dengan pemerintahan Gubernur Sulawesi Utara visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu adalah:

Visi : "Terwujudnya Sulawesi Utara Berdikari dalam Ekonomi, Berdaulat dalam Pemerintahan dan Politik, serta Berkepribadian dalam Budaya."

- Misi :
1. Mewujudkan kemandirian ekonomi dengan memperkuat sektor pertanian dan sumberdaya kemaritiman sebagai penjabaran provinsi kepulauan, serta mendorong sektor industri dan jasa.
 2. Memantapkan pembangunan sumber daya manusia yang berkepribadian dan berdaya saing.
 3. Mewujudkan Sulut sebagai destinasi investasi dan pariwisata yang berdaya saing.
 4. Mewujudkan pemerataan kesejahteraan masyarakat yang tinggi maju dan mandiri.

5. Memantapkan pembangunan infrastruktur berlandaskan prinsip pembangunan berkelanjutan.
6. Mewujudkan Sulut sebagai pintu gerbang Indonesia di kawasan timur.
7. Mewujudkan Sulut yang berkepribadian melalui tata kelola pemerintahan yang baik.

- Struktur Organisasi

Struktur organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara adalah sebagai berikut:



- Tugas dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara, tugas dan fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara adalah sebagai berikut;

Tugas: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang

menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi.

Fungsi:

- perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya
- pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan

- Wewenang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki wewenang tersendiri untuk melakukan pelayanan. Terdapat 21 bidang dikutip dari lampiran Peraturan Gubernur Sulawesi Utara nomor 5 tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara, yaitu Bidang Pendidikan, Bidang Kesehatan, Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Bidang Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Bidang Ketentraman Dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat, Bidang Sosial, Bidang Tenaga Kerja, Bidang Pertahanan, Bidang Lingkungan Hidup, Bidang Perhubungan, Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah, Bidang Penanaman Modal, Bidang Kebudayaan, Bidang Kelautan dan Perikanan, Bidang Pariwisata, Bidang Pertanian, Bidang Kehutanan, Bidang Energi dan Sumber Daya, Bidang Perdagangan, dan Bidang Perindustrian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, dimana menurut (Creswell 2010:5) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan (Moleong, 2005:157). Dan fokus dalam penelitian ini adalah

- 1) Bagaimana bentuk pemberdayaan aplikasi SI OBET oleh DMPTSP Provinsi Sulawesi Utara?
- 2) Apa sajakah faktor penghambat peningkatan pelayanan publik berkaitan dengan diterapkannya sistem operasi berbasis internet terpadu ini?
- 3) Bagaimana pengaruh aplikasi SI OBET dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan unsur dasar pelayanan publik menurut Moenir?

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Sumber data primer adalah data utama dalam suatu penelitian, digunakan sebagai pokok yang diperoleh melalui interview dan dokumentasi, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah hasil interview dengan birokrat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara.
2. Data Sekunder Data sekunder merupakan data pendukung yang fungsinya memperkuat data primer. Data ini diperoleh dari buku-buku literatur yang terkait dengan pemanfaatan aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui: Observasi, Wawancara, dan Studi Dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan tahapan: Reduksi Data (*reduction data*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan (*concluting drawing*).

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui sampai sejauh mana implementasi dari aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu, penelitian ini menggunakan teori Unsur Dasar Pelayanan Publik, yang dikemukakan H.A.S Moenir (2001) yaitu: Kejelasan Hak dan Kewajiban, Efektifitas Pelayanan, Kualitas, Proses dan Hasil Pelayanan yang Sesuai, serta Biaya dan Keterlibatan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

1. Kejelasan Hak dan Kewajiban

Menurut Moenir hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Lebih lanjut perihal kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik dan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public. Dalam kaitannya dengan aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu hak dan kewajiban tertera secara tidak langsung dalam aplikasi yaitu pengguna diwajibkan untuk memenuhi segala persyaratan yang ada untuk mendapatkan akses masuk untuk pengurusan ijin lebih lanjut, sehingga setelah memenuhi kewajibannya pengguna bisa mendapatkan haknya yaitu mendapat pelayanan yang sesuai dari pihak pelayan umum sehingga terjadi timbal balik hak dan kewajiban dari kedua pihak dalam rangka memenuhi ijin untuk pemohon.

2. Efektivitas Pelayanan

Tidak diketahui jelas seberapa efektif pelayanan berbasis elektronik melalui aplikasi Sstem Operasi Berbasis Elekrtonik Terpadu, ini dikarenakan peneliti tidak mendapat akses untuk mewawancarai pengguna aplikasi seiring digantinya aplikasi ini dengan aplikasi dari pemerinah pusat yaitu Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik atau disingkat SICANTIK.

Menurut teori Moenir ini pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitannya dengan aplikasi Sistem Opersai Berbasis Elektronik Terpadu dalam konteks efektivitas, aplikasi ini mampu memenuhi kriteria efektif karena tidak ada biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam proses pengurusan perizinan. Dalam artian melalui sistem aplikasi yang meminimalisir adanya tatap muka antara pelayan publik dengan masyarakat juga meminimalisir terjadinya praktik KKN oleh oknum-oknum birokrat yang tidak bertanggungjawab.

3. Kualitas, Proses, dan Hasil Pelayanan yang Sesuai

Menurut Moenir dalam penyelenggaraan pelayanan publik kualitas, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kaitannya dengan pemanfaatan aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu peneliti dapat menguraikan bagian ini sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Untuk dapat mencapai standar pelayanan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi dimana ketika pelayanan terkesan buruk atau tidak ada keberpihakan terhadap rakyat maka sangat rentan untuk terjadi masalah atau tidak tercapainya standar pelayanan itu sendiri. Terdapat 5 dimensi dalam mencapai kualitas pelayanan yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (Zeithaml et.al. 1990).

Dalam konteks pelayanan yang menggunakan sistem operasi elektronik dalam hal ini aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu, semua kekuatan pelayanan perizinan akan terintegrasi dalam satu aplikasi sehingga tentunya akan memenuhi dimensi kualitas pelayanan yang prima sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Proses Pelayanan

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mendukung jalannya proses kegiatan tersebut antara lain:

- 1) Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, sehingga dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik atrinya diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Proses pelayanan yang mudah, cepat dan terintegrtasi membuat pelayanan publik berbasis aplikasi dalam hal ini aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu tau disingkat Siobet dapat sangat menunjang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga standar pelayanan dapat tercapai.

c. Hasil Pelayanan

Mengenai hasil pelayanan public, Moenir juga berpendapat bahwa "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Peneliti berpendapat, teori ini sangat menekankan pada sikap dan perilaku birokrasi yang harus memperjuangkan kepentingan rakyat melalui proses pelayanan yang baik. Tentunya ketika kualitas dan proses pelayanan telah memadai, hasil yang memuaskan pun dapat masyarakat rasakan.

Ketika kegiatan pelayanan publik berbasis aplikasi ini hadir dan dapat meminimalisir terjadinya tatap muka langsung antara masyarakat dengan pelayan publik, serta hal itu pula meminimalisir waktu, tenaga, dan juga biaya yang biasanya dikeluarkan masyarakat atau pemohon untuk dating sendiri ke dinas terkait dan melakukan kegiatan mengurus izin secara manual.

4. Biaya dan Keterlibatan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Menurut Moenir apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Dalam hal ini aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu sangat melibatkan masyarakat karena aplikasi ini membuat masyarakat dapat mengetahui proses dan tatacara serta tahap dalam pengurusan ijin.

Biaya untuk mengurus ijin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara nomor 1 tahun 2012 tentang Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara nomor 2 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah.

PENUTUP

Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu atau SI OBET merupakan inovasi yang dilakukan pemerintah provinsi untuk dapat meningkatkan pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dari aspek pemenuhan hak dan kewajiban yang jelas, aplikasi ini sangat membantu meminimalisir KKN dan mendorong meningkatnya pelayanan publik itu sendiri, namun sayangnya aplikasi ini telah diganti dengan aplikasi perijinan dari pemerintah pusat yaitu SI CANTIK.

Pada aspek efektifitas pelayanan, aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu ini cukup efektif karena tidak ada biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam proses pengurusan perizinan. Namun pada pelaksanaannya masyarakat masih sering secara langsung membawa berkas pengurusan ijin.

Meskipun telah diganti dengan aplikasi yang sesuai dengan aturan pemerintah pusat, aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu ini telah mampu menjangkau semua jenis perizinan dengan kualitas, proses, dan hasil pelayanan yang memudahkan pemohon dalam proses pengurusan perizinan tersebut. Hanya saja sosialisasi yang masih kurang dari pemerintah, sehingga pengurusan ijin berbasis elektronik masih belum banyak digunakan sebagai alternative utama masyarakat dalam mengurus ijin.

Aplikasi berbasis elektronik ini mendorong masyarakat atau pemohon masuk kedalam sistem sehingga masyarakat pun dapat ikut serta dalam penyelenggaraannya, namun aplikasi ini belum dapat di akses semua kalangan. Dikarenakan masih banyak wilayah di pelosok daerah yang belum mendapat akses jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- Irsan. 2012. *"Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung"*. Bandar Lampung: Tesis Universitas Lampung
- Miles, M. B. & Huberman, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lexy J. Moleong. 2005. *metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

Thoha, Miftah, 2005.*Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi, Sawangan*. Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud
Widodo, Joko. 2001.*Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia
Zeithaml, et al. 2002. *Journal of the academy of marketing science*. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge

Sumber Lain:

- Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara nomor 1 tahun 2012 tentang Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara nomor 2 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- <https://manado.tribunnews.com/2018/09/27/pemprov-sulut-luncurkan-aplikasi-si-obet-berikut-fungsinya>
- <https://dpmptspd.sulutprov.go.id/>