

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITAL GOVERNMENT
MENGENAI PERIZINAN DALAM MEMPERMUDAH PELAYANAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN DONGGALA PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Remenha Maharani

NPP. 29.1471

Asdaf Kabupaten Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: remenhamaharani26@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The government has not been maximal in providing services to the public, especially in the field of online licensing. The general public and business managers who want to invest still carry out manual registration. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the implementation of digital government service policies in facilitating licensing for the people of Donggala district. **Method:** This study uses a qualitative method of policy implementation according to Edward III's Theory. Data collection techniques were carried out by observation, in-depth interviews (9 informants), and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the Donggala district government has not been able to optimize online-based licensing services. **Conclusion:** The implementation of digital government policies regarding licensing by DPMPTSP Donggala Regency is generally less than optimal. The communication made by the government to the community has not been fully implemented because there are still many people who do not understand how to register a permit through the OSS application.

Keywords: Implementation, Digital Government, Permission

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada publik khususnya di bidang perizinan secara online. Masyarakat umum dan pihak pengelola usaha yang ingin menanamkan modal masih menjalankan pendaftaran secara manual. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan digital government dalam mempermudah pembuatan perizinan pada masyarakat kabupaten Donggala. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif terhadap implementasi kebijakan menurut Teori Edward III. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam (9 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu bahwa pemerintah kabupaten Donggala belum mampu mengoptimalkan pelayanan perizinan berbasis online. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan digital government mengenai perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Donggala secara umum kurang optimal. Komunikasi yang dijalin pemerintah kepada masyarakat belum sepenuhnya terlaksana karena masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftarkan izin melalui aplikasi OSS.

Kata kunci: Implementasi, Digital Government, Perizinan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kewenangan untuk menandatangani perizinan dan non perizinan dilimpahkan gubernur kepada kepala dinas, selanjutnya kepala dinas secara administratif akan menyelenggarakan pelayanan tersebut dengan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempersingkat proses pelayanan diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dilansir dari portal suaradonggala.id, Wakil Bupati Donggala, Moh. Yasin, S.Sos pada pembukaan Sosialisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Aula Inspektorat pada hari Kamis (4/7/2019) menyebutkan “saat ini Kabupaten Donggala termasuk dari 57 daerah yang belum terevaluasi pelaksanaan SPBE dari 616 Instansi Pusat, Polri, karena adanya bencana alam dan sambungan internet yang tidak bagus.”

Menurut Kadis Kominfo Sulteng, Farida secara spesifik ada 4 masalah yang mempengaruhi peringkat SPBE Sulteng yaitu infrastruktur, regulasi, sumber daya manusia, dan pemahaman yang belum selaras antar OPD di lingkup pemerintah provinsi Sulawesi Tengah. Terdapat lebih dari 50 jumlah OPD yang ada namun hanya 16 diantara yang menggunakan sistem satu jaringan yang saling terhubung. Kabupaten Donggala hingga tahun 2019 belum tercatat menggunakan teknologi informasi berbasis elektronik dalam organisasi perangkat daerahnya. Namun pada 30 Desember 2020 telah resmi launching Website Pemerintah Kabupaten Donggala. Program tersebut adalah hasil kerja sama pemerintah kabupaten Donggala dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Tadulako (Untad). Program ini meliputi sistem informasi website Pemkab Donggala. Digitalisasi berperan penting bagi pembangunan daerah dan hal ini sesuai dengan visi kabupaten Donggala yaitu “Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Donggala Yang Sejahtera, Berdaya Saing, Mandiri Dan Berkarakter Dengan Berpijak Pada Nilai Kearifan Lokal”, dan merupakan bentuk mewujudkan misi yang reformasi birokrasi.

Program ini sebagai implementasi dari amanat Peraturan Gubernur Nomor 34 Tahun 2019 tentang pelaksanaan e-Government oleh perangkat daerah. Berdasarkan teori lembaga World Bank menyebutkan bahwa ada 3 tahap pengembangan e-government yaitu; publikasi, interaksi dan transaksi. Publikasi dilakukan dengan menampilkan pilihan menu yaitu; e-kinerja, kepegawaian, pertanian dan perkebunan, pendaftaran dan perizinan, bisnis dan investasi, perpajakan dan retribusi, pariwisata, perikanan dan kelautan, jdi kabupaten donggala, kesehatan, news portal donggala, kependudukan, pengelolaan barang dan daerah, sistem administrasi, sistem informasi dan manajemen data, surat elektronik, sistem pemilu, tata ruang dan lingkungan hidup, protokol dan komunikasi pimpinan, e-pendapatan, laporan kerja pemerintah, e-planning, e-siap, pembangunan daerah, e-keuangan, sitaba dan website utama yang memuat informasi tentang sejarah, profil bupati dan wakil bupati, berita terkait pemerintah kabupaten donggala, peta lokasi kantor bupati, dan layanan publik lainnya.

Website ini telah berada pada tahapan interaksi, karena telah terjadi komunikasi dua arah. Tidak hanya sekedar menyajikan informasi bagi pengunjung website namun komunikasi juga ada dari pengunjung terhadap pihak yang menjalankan website (admin). Juga terdapat fasilitas search engine yang memudahkan pengunjung untuk mencari informasi yang diinginkan. Komunikasi dua arah ini guna menjangkau opini publik dan dapat berkonsultasi dengan cara mendatangi kantor pelayanan, menghubungi call centre, serta daring melalui instagram, youtube dan facebook kabupaten Donggala.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kebijakan digital government mengenai perizinan dalam mempermudah pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Donggala ini. Kendala yang sering ditemui ialah kurangnya interaksi sosialisasi kepada pelaku usaha baik kios, toko, perseroan komanditer(CV)/perseroan terbatas (PT), dan perusahaan. Kondisi geografis wilayah yang memanjang dengan jarak tempuh titik terujung menuju ke pusat perkantoran kurang lebih 74 km sangat berpengaruh. Pelaku usaha harus menempuh jarak yang jauh dan adanya faktor human error, dimana berkas persyaratan yang ada kurang lengkap sehingga menambah rentetan panjang waktu proses perizinan. Penyediaan kendaraan pelayanan administrasi perizinan merupakan salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan, tentunya agar pelayanan sampai ke desa-desa. Juga memudahkan untuk jemput bola pelayanan. Namun harus didukung dengan kualitas jaringan yang bagus.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, salah satunya penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (Bppt-Pm) Kabupaten Donggala” oleh Sukmawati (2017). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah kinerja kerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (KBPPTPM) Kabupaten Donggala Sulawesi Tengah. Selanjutnya penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah” oleh Yudi Prastyo (2021). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Masalah utama yang dibahas dalam penelitian adalah faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta peraturan dasar belum diperbaharui setelah terbitnya UU Omnibus Law.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai kebijakan *government* mengenai perizinan di Kabupaten Donggala berbeda dengan penelitian yang dilakukan Sukmawati dimana ia hanya meneliti kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal di Kabupaten Donggala. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Edward III yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi empat variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan digital government mengenai perizinan dalam mempermudah pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Donggala.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian ini juga biasa disebut dengan metode penelitian naturalistik karena dilakukan pada kondisi alamiah. McMillan dan Schumacher (1997), mendefinisikan metode kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Menurut Hardani (2020), sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan. Adapun analisisnya menggunakan teori implementasi yang digagas oleh Edward III yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi empat variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN .

3.1. Implementasi Digital Government Mengenai Perizinan

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi seringkali memberikan prosedur pelayanan yang panjang dan sangat sulit, adanya kecenderungan berbelit-belit, tidak mudah diakses serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang panjang dan lama ini terus berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan tidak mau lagi mengurus perizinan. Mekanisme pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Kabupaten Donggala sudah berjalan efektif daripada sebelumnya. Karena masyarakat tidak perlu lagi mendatangi banyak kantor yang memiliki prosedur yang berbeda-beda di setiap kantornya

Menurut hasil penelitian George V. Edward III, untuk mengaplikasikan konsep implementasi kebijakan, ada empat yang harus dimiliki dan diperhatikan. Setiap elemen kesuksesan tersebut, yaitu :

3.1.1 Komunikasi

a. Transmisi

Transmisi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupa sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat. Bentuk sosialisasi berupa jemput bola langsung ke lapangan, media sosial, serta pendampingan. Namun menurut penulis sosialisasi yang dilakukan masih kurang maksimal karena belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat dan waktu pelaksanaannya hanya satu sampai dua kali setahun.

b. Kejelasan

Dalam kebijakan sendiri sudah sangat jelas aturannya, namun masih terkendala oleh masyarakat sebagai pengguna yang belum paham dengan baik, dan di dalam kantor sendiri sebenarnya dinas PMPTSP Kabupaten Donggala kekurangan pegawai yang ahli dalam mengoperasikan sistem yang berbasis elektronik ini. Dengan kata lain masyarakat dan bahkan pegawai masih kurang pengetahuan tentang kebijakan ini

c. Konsistensi

Implementasi kebijakan dapat terlaksana dengan baik apabila dibarengi dengan konsistensi anggaran dalam perencanaannya. Anggaran berperan dalam menunjang semua komponen dalam kebijakan agar terpenuhi dan hasilnya kebijakan tersebut akan berjalan dengan baik

3.1.2 Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia/Staf

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu crePintu sebagai penggerak utama dalam rangka mengimplementasikan kebijakan ini. Pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik harus berjalan sesuai yang diharapkan dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Pegawai yang terkait ikut melaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawabnya

b. Wewenang

Kewenangan yang diberikan kepada para pegawai adalah untuk menjadi penggerak terdepan menyosialisasikan kepada masyarakat tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dinas PMPTSP sudah memiliki standar pegawai yang diperuntukan dalam setiap job desk yang ada namun tetap saja hingga saat ini pegawai yang benar-benar bisa mengoperasikan sistem pendaftaran perizinan secara online jumlahnya sangat terbatas dan hal tersebut dapat menghambat proses registrasi perizinan yang ada

c. Anggaran

Belum ada anggaran khusus yang diterima ataupun dikeluarkan oleh DPMPTSP karena sejak pandemic covid-19 berlangsung program khusus yang bersifat langsung ke lapangan ditiadakan dan pendaftaran perizinan pun bisa diakses dimana saja dan kapan saja melalui aplikasi OSS.

d. Informasi

Menurut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Bidang Penanaman Modal bahwa hingga saat ini DPMPTSP Kabupaten Donggala terus berbenah untuk memberikan pelayanan mengenai perizinan yang prima. Salah satunya dengan mengikutsertakan pegawai dalam diklat dan seminar yang berfungsi untuk menajamkan pemahaman para pegawai tentang penerapan pengurusan perizinan yang berbasis elektronik ini

e. Sumber Daya Fasilitas

Menurut pengamatan penulis di Dinas Penanaman Modal dan PTSP belum sepenuhnya siap dalam menjalankan kebijakan ini. Karena dari segi fisik bangunan kantor yang sangat tidak layak pakai bekas bencana gempa dan tsunami karena dapat membahayakan orang yang ada di dalamnya. Sudah seharusnya diberi tambahan anggaran untuk gedung kantor baru yang juga dapat difungsikan khusus untuk pelayanan terpadu satu pintu atau MPP (Mall Pelayanan Publik)

3.1.3 Disposisi

a. Pengangkatan Birokrat

Menurut pengamatan penulis, sikap dan perilaku pimpinan tertinggi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Donggala telah menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun tentu saja masih terdapat banyak kekurangan seperti contohnya tidak semua pegawai bisa mengoperasikan computer dan aplikasi OSS

b. Insentif

Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Donggala sangat bersemangat apalagi ditambah dengan pemberian insentif yang diberikan anugerah kepada pegawai yang memberikan pelayanan dan professional pegawai. Selain itu juga diberikan penghargaan kepada masyarakat/pelaku usaha yang berkontribusi dalam beberapa kategori pilihan sehingga ini akan menambah kualitas

pemerintahan yang berbasis elektronik dengan pemberian insentif baik kepada pegawai maupun masyarakat

3.1.4 Struktur Birokrasi

a. Standar Operasional Prosedur

Setiap bidang yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki peran penting dalam menyukseskan kebijakan ini. Petugas pelayanan menjadi ujung tombak pelaksana kebijakan yang akan melayani dan memberikan contoh secara langsung kepada masyarakat

b. Fragmentasi

Menurut Peraturan Bupati Donggala Nomor 57 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Donggala memiliki tugas untuk menerapkan prinsip integrasi, koordinasi dan sinkronisasi baik di lingkungan internal dinas, antar instansi kabupaten, provinsi dan pusat. Penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak hanya dijalankan oleh dinas komunikasi dan informatika saja namun melibatkan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan peraturan daerah ini dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satunya

3.2. Faktor Penghambat Impelementasi Kebijakan Digital Government Mengenai Perizinan

Faktor penghambat kebijakan sistem pemerintahan berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Donggala salah satunya adalah kurangnya sumber daya manusia yang dapat menguasai pengoperasian sistem OSS menggunakan internet. Jumlah pegawai yang ahli sangat minim maka dari itu penginputan data ke dalam aplikasi menjadi lama. Pengetahuan masyarakat yang masih rendah terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik juga menjadi salah satu faktor penghambat. Masyarakat umum masih banyak yang tidak paham menggunakan smartphone sehingga dalam mengakses pendaftaran perizinan secara online melalui aplikasi terhambat. Hasilnya maka calon pendaftar izin tersebut harus datang ke kantor DPMPTSP guna mendapatkan pelayanan secara langsung. Masih banyak masyarakat yang belum memahami bahwa kebijakan ini sudah jelas ditetapkan dan melekat dalam kehidupan pemerintahan. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui bahwa pengurusan izin bisa diakses dimana saja melalui handphone dan aplikasi OSS. Sering kali ditemui masyarakat yang ingin membuat izin usaha mengalami kesulitan dan mendatangi kantor DPMPTSP untuk mendapatkan pelayanan secara langsung dengan bantuan petugas pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa kurangnya sosialisasi yang dijalin antara pemerintah dengan masyarakat sehingga kebijakan ini seakan tidak berdiri sendiri. Kebijakan ini tidak dapat berjalan maksimal bila informasi yang ada tidak tersampaikan secara menyeluruh.

Faktor penghambat selanjutnya yaitu sulitnya merubah kebudayaan datang langsung ke tempat oleh masyarakat maupun pelaku usaha. Dapat disimpulkan penulis bahwa mengatur masyarakat untuk melakukan kegiatan pemerintahan yang berbasis digital masih sulit karena masyarakat terbiasa dengan pola pelayanan langsung di tempat secara langsung dengan bantuan petugas. Padahal jarak yang ditempuh untuk mendapatkan pelayanan di kantor dinas PMPTSP cukup jauh, belum lagi apabila berkas yang dibutuhkan sebagai syarat pengurusan izin belum lengkap maka pelaku usaha harus menunggu waktu yang lebih lama dari yang dijadwalkan sebelumnya. Masyarakat tidak bisa disalahkan sepenuhnya karena mungkin saja informasi tentang pengurusan perizinan yang bisa langsung diakses melalui aplikasi OSS belum diketahui oleh semua pihak karena keterbatasan waktu, biaya, dan sumber daya yang ada. Hingga saat ini belum ada penghargaan/insentif

yang diberikan kepada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Donggala secara khusus yang mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik ini. Sama seperti yang terjadi pada masyarakat atau pelaku usaha belum ada penghargaan khusus kepada pihak yang mendukung kebijakan berbasis elektronik ini.

Hambatan yang lain adalah dari ketersediaan anggaran sarana dan prasarana yang ada. Hingga saat ini kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Donggala masih dengan kondisi yang sangat memprihatinkan. Kondisi bangunan tidak layak pakai karena setengah bagian gedung roboh, banyak dinding yang retak, meja, kursi, dan lemari yang patah, lantai keramik yang pecah. Hal ini membuat pelayanan publik yang sebelumnya dilaksanakan terintegrasi dengan OPD lain di kantor DPMPTSP kabupaten Donggala sebagai pengganti mall pelayanan publik harus dikembalikan lagi ke masing-masing kantor OPD yang ada. Terlebih dalam dua tahun terakhir saat pandemic covid-19 melanda, maka interaksi langsung antara petugas pelayanan dan pelaku usaha semakin berkurang

3.3. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Digital Government Mengenai Perizinan

a. Internal

Faktor pendukung yang bersifat internal yang mempengaruhi kebijakan digital government mengenai perizinan berasal dari internal pemerintah kabupaten Donggala khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kebijakan digital government mengenai perizinan ini didukung oleh Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan E-Government oleh Perangkat Daerah. Penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintahan kabupaten Donggala dilakukan guna mendorong terciptanya sistem pemerintahan menggunakan informasi digital di kabupaten Donggala. Faktor lain yang mendukung terlaksananya kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik ini adalah bentuk keseriusan yang dijalankan dinas PMPTSP sebagai ujung tombak pelaksana peraturan daerah yang ada. Semangat dan etos kerja yang baik dari setiap pegawai sangat diperlukan agar kebijakan ini dapat terlaksana dengan baik.

b. Eksternal

Faktor pendukung yang bersifat eksternal yang mempengaruhi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Donggala adalah partisipasi yang baik dari masyarakat. Respon baik masyarakat adalah salah satu bentuk dukungan terpenting dalam penerapan kebijakan ini. Sebagian besar masyarakat sudah mendukung kebijakan ini karena manfaatnya memang langsung bisa dirasakan. Bagaimana pengurusan perizinan yang dahulu harus dilakukan secara langsung dengan mendatangi kantor dan persyaratan yang dibutuhkan. Tetapi sekarang sudah bisa langsung diakses dari smartphone dimana saja dan kapan saja. Kebijakan ini mampu mengefektifkan dan mengefisienkan waktu dan tenaga, pelayanan yang diberikan juga bisa menghemat biaya bahkan membuat proses pemerintahan menjadi instant tanpa tambahan biaya

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program digital government memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka kepengurusan dokumen perizinan di Kabupaten Donggala. Penulis menemukan temuan penting yakni pelaksanaan digital government perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Donggala masih belum terimplementasi dengan optimal. Layaknya program lainnya,

digital government perizinan di Kabupaten Donggala ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah Komunikasi yang dijalin pemerintah kepada masyarakat belum sepenuhnya terlaksana karena masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftarkan izin melalui aplikasi OSS. Ditambah lagi belum adanya anggaran dan penghargaan khusus yang diberikan guna mendukung terlaksananya kebijakan ini layaknya temuan Yudi Prastyo (2021) yang mana meneliti mengenai faktor penghambat implementasi kebijakan berbasis elektronik oleh DPTSP Kabupaten Kebumen.

IV. KESIMPULAN

Penulis dapat menyimpulkan implementasi kebijakan digital government mengenai perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut:

- a) Implementasi kebijakan digital government mengenai perizinan oleh DPMPSTP Kabupaten Donggala secara umum kurang optimal. Komunikasi yang dijalin pemerintah kepada masyarakat belum sepenuhnya terlaksana karena masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftarkan izin melalui aplikasi OSS. Ditambah lagi belum adanya anggaran dan penghargaan khusus yang diberikan guna mendukung terlaksananya kebijakan ini. Hal ini membuktikan bahwa implementasi kebijakan secara garis besar kurang optimal.
- b) Faktor penghambat implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten Donggala yaitu jumlah sumber daya manusia yang ahli dalam mengoperasikan aplikasi OSS dan sistem di dalamnya yang masih sangat kurang. Dengan jumlah yang terbatas itulah proses pengurusan izin yang telah terdaftar di sistem menjadi lebih lambat dari waktu yang telah ditargetkan.
- c) Faktor pendukung implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik mengenai perizinan di kabupaten Donggala provinsi Sulawesi tengah yaitu telah adanya regulasi yang mengatur pelaksanaan kebijakan ini. Sumber daya penggerak dan fasilitas yang menunjang perlahan dibangun kembali pasca bencana 2018 dan dampak pandemic covid-19 sejak tahun 2019 hingga saat ini. Dukungan masyarakat dan pelaku usaha juga mampu mendorong pelaksanaan kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik ini.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Edward III

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program digital government mengenai perizinan di Kabupaten Donggala untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Satu Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Donggala beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardani, H., Juliana Sukmana, D., & Fardani, R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Husnu Abadi, A. Md., AK; 1st ed). Yogyakarta. CV. Pustaka Ilmu
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan *E-Government* Oleh Perangkat Daerah.
- Prastyo, Yudi. (2021). *Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah*. Jatinangor: Fakultas Politik Pemerintahan
- McMillan, J.H. & Schumacher S. (1997). *Research in Education*. New Jersey: Pearson Education.
- Sukmawati. *Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (Bppt-Pm) Kabupaten Donggala*. <http://jurnal.untad.ac.id/> diunduh Kamis, 2 September 2021
- Website Resmi Kabupaten Donggala <https://kab.donggala.go.id/>
- Website Resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah <https://dpmptsp.sultengprov.go.id/>

