

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBRANA
DALAM PENERAPAN APLIKASI E-TRACKING**

Made Agus Adi Indrawan

NPP. 29.1231

*Asdaf Kabupaten Jembrana Provinsi Bali
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: adyindrawan35@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The changing times and rapid technological developments force humans to continue to adapt and develop their abilities. This phenomenon also requires the government to continue to innovate, one of which is in the field of licensing services. The central and regional governments make various applications to support digital-based licensing services. **Objectives:** The purpose of this study was to collect data and then analyze it to obtain results that can provide an overview of the performance of the One Stop Service Investment and Manpower Office of Jembrana Regency in the application of E-Tracking applications. Then describe what are the inhibiting and supporting factors, as well as the efforts made in overcoming these inhibiting factors. **Methods:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection technique used in this research is the technique of Observation, Interview, and Documentation. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the role of community organizations in Tabanan Regency is good and very active in implementing social community programs, although there are some obstacles in the financing of program implementation and inadequate human resources. The government's efforts, in this case the National Unity and Political Agency of Tabanan Regency, in encouraging the role of Ormas in protecting the community have not been fully carried out properly and optimally, judging from the form of programs that only socialization and supervision in the form of Ormas registration administration. **Conclusion:** the conclusion in this study is that the performance of DPMPSTPTK Jembrana Regency has been carried out well. However, there are still obstacles in implementing the policy. For this reason, the authors provide suggestions, namely socializing the use of E-Tracking, maximizing the available budget, carrying out maintenance of supporting facilities and infrastructure.

Keywords: *Performance, E-Tracking, Investment, Integrated Services*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perubahan zaman dan perkembangan teknologi yang pesat ini memaksa manusia agar terus beradaptasi dan mengembangkan kemampuan diri. Fenomena ini juga menuntut pemerintah untuk terus berinovasi salah satunya dalam bidang pelayanan perizinan.

Pemerintah pusat maupun daerah membuat beragam aplikasi untuk mendukung pelayanan perizinan berbasis digital. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan kemudian dianalisis untuk memperoleh hasil yang dapat memberikan gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana dalam penerapan aplikasi *E-Tracking*. Kemudian menguraikan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung, serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran organisasi kemasyarakatan yang ada di Kabupaten Tabanan sudah baik dan sangat aktif dalam melaksanakan program sosial kemasyarakatan, walaupun ada beberapa kendala pada pembiayaan pelaksanaan program dan SDM yang kurang memadai. Upaya pemerintah yang dalam hal ini adalah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tabanan dalam mendorong peranan Ormas dalam perlindungan masyarakat belum sepenuhnya dilakukan dengan baik dan maksimal, dilihat dari bentuk program yang dilakukan hanya sosialisasi dan pengawasan dalam bentuk administrasi pendaftaran Ormas. **Kesimpulan:** kesimpulan pada penelitian ini adalah kinerja DPMPTSPK Kabupaten Jembrana telah terlaksana dengan baik. Namun masih ada hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Untuk itu, penulis memberikan saran yaitu melakukan sosialisasi penggunaan *E-Tracking*, memaksimalkan anggaran yang tersedia, melakukan perawatan sarana dan prasarana pendukung

Kata kunci: Kinerja, *E-Tracking*, Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hasil penilaian kinerja dan kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan daerah tahun 2017 yang dilakukan Ombudsman (Ombudsman.go.id diakses pada tanggal 2 September 2021) menunjukkan kompetensi kelembagaan pelayanan perizinan daerah di Indonesia masih rendah. Sebanyak 54,55 persen atau 12 DPMPTSP tingkat provinsi dan 67,92 persen atau 74 DPMPTSP kabupaten terkategori memiliki kompetensi rendah. Faktor penyebab kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan ini masih rendah karena kurangnya pengetahuan dan penerapan teknologi informasi serta belum maksimalnya kinerja dinas dalam memberikan pelayanan publik. (Ombudsman.go.id). Berbicara tentang kinerja suatu dinas maka sama dengan kita berbicara tentang kinerja organisasi. Kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan kinerja tim atau kelompok yang saling bersinergi untuk mencapai tujuan organisasi. Wibowo (2007:106) dalam bukunya mengatakan bahwa posisi strategis, struktur organisasi, sumber daya manusia dan non-manusia, tujuan dan integritas merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Kabupaten Jembrana sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Bali, telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Melalui Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Jembrana. DPMPTSPK Kabupaten Jembrana memiliki

visi “Mewujudkan Masyarakat Jembrana Bahagia Berlandaskan Tri Hita Karana”. Selanjutnya untuk mewujudkan Visi DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana tersebut terdapat 6 (enam) butir Misi yang diberi nama “Nangun Sad Kerthi Loka Jembrana”, salah satunya adalah *Jana Kerthi* yaitu membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berdaya saing. Dalam menjalankan Misi tersebut, diperlukan kinerja organisasi DPMPTSPTK yang profesional, efektif, efisien dan transparan untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia. dalam rangka upaya peningkatan kinerja organisasi dan kompetensi dibidang pelayanan perizinan serta mewujudkan transparansi pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana membuat inovasi berupa sistem aplikasi *E-Tracking* yang diterapkan mulai 13 Desember 2019. Aplikasi *E-Tracking* merupakan sebuah Sistem Informasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat yang mengajukan penerbitan perizinan dapat mengetahui dan menelusuri proses dan tindak lanjut pengajuan izinnya. Penerapan aplikasi *E-Tracking* sendiri masih menemukan hambatan dan tantangan. Hambatan yang kerap ditemui yaitu masalah terganggunya jaringan internet apabila pegawai ingin menginput dan mengakses data ketika berada diluar kantor. Adapun terutama di masa pandemi *Covid-19* tahun 2020 dimana dilakukan *refocussing* anggaran sehingga anggaran untuk pengembangan aplikasi E-Tracking menjadi berkurang. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kinerja E-Tracking pada masa pandemi Covid-19 dan setelah anggaran dikurangi dengan judul **Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana Dalam Penerapan Aplikasi E-Tracking.**”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).

Hasil penilaian kinerja dan kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan daerah tahun 2017 yang dilakukan Ombudsman (Ombudsman.go.id diakses pada tanggal 2 September 2021) menunjukkan kompetensi kelembagaan pelayanan perizinan daerah di Indonesia masih rendah. Sebanyak 54,55 persen atau 12 DPMPTSPTK tingkat provinsi dan 67,92 persen atau 74 DPMPTSPTK kabupaten terkategori memiliki kompetensi rendah. Faktor penyebab kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan ini masih rendah karena kurangnya pengetahuan dan penerapan teknologi informasi serta belum maksimalnya kinerja dinas dalam memberikan pelayanan publik. (Ombudsman.go.id). Kenyataan dilapangan inilah yang menimbulkan kesenjangan terkait dengan program nasional dan pemerintah daerah yang ingin mengadopsi pelayanan secara elektronik untuk memangkas proses pelayanan yang terlalu kompleks dan mewujudkan proses pelayanan yang mudah, murah, cepat, pasti, transparan dan terjangkau namun karena actor SDM belum memenuhi maka menimbulkan masalah yang kompleks pada pelayanan terhadap masyarakat.

Hasil dari observasi menunjukkan bahwa menunjukkan jumlah pengajuan izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana dari tahun 2017 hingga 2020 yang menyatakan terjadi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah karena penggunaan E-Tracking pada sistem pelayanan di Dinas PTSP Kabupaten Jembrana. Namun ada hambatan dalam penerapan aplikasi *E-Tracking* adalah adanya *refocussing* anggaran pada tahun 2020 akibat pandemi *Covid-19* yang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia. Akibat *refocusing* anggaran pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana terutama pada bidang

Penyelenggaraan Pelayanan Umum Perizinan, terjadi pengurangan anggaran sehingga mempengaruhi kinerja dari pegawai dalam pelayanan yang menggunakan E-Tracking. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa dengan sistem yang baik tersebut, hanya karena refocusing anggaran ke penanganan Covid-19 menyebabkan pelayanan terganggu yang notabene pelayan juga salah satu tugas pokok pemerintah untuk masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relasi dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang bertemakan pelayanan pemerintah berbasis teknologi atau online. Penulis telah memilih beberapa penelitian yang digunakan sebagai acuan seperti penelitian (**Adelina, 2018**) yang berjudul Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Dengan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah standar pelayanan terhadap variabel kinerja pegawai diperoleh hasil bahwa variabel standar pelayanan memiliki pengaruh yang positif sebesar 1,061 terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Penelitian yang ke dua adalah penelitian yang dilakukan oleh (**Mutiah, 2021**) yang berjudul Kinerja DPMPTSP Kota Binjai Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Binjai masih belum optimal, meskipun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Binjai telah melakukan peningkatan pelayanan dari segi waktu, proses, biaya, dan prosedur tetapi masih terdapat proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang diterbitkan melebihi standar waktu pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya koordinasi yang baik antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan SKPD terkait. Penelitian yang selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (**Rahmat, 2021**) yang berjudul Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah adanya kekurangan pada kinerja aparatur maupun pelayanan publik. Hambatan yang dimiliki yaitu, kurang nya disiplin aparatur dalam bekerja, jaringan internet, kurangnya semangat dan motivasi pegawai, kurangnya kualitas sumber daya aparatur, keterlambatan OPD terkait dalam pemberian izin, kurangnya pengetahuan masyarakat akan persyaratan perizinan dan kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan. Penelitian yang selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (**Akbar dkk, 2020**) yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dengan metode penelitian kualitatif Deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dikategorikan sangat baik dengan skor penilaian sebesar -0,18. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini; lebih banyak petunjuk layanan diberikan untuk memudahkan pelanggan, pada halaman website online perlu ditambahkan

informasi alur layanan secara detail, dan disediakan nomor kontak layanan. Penelitian yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh (**Amastha, 2018**) yang berjudul Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (Silat) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi) dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT dilihat dari inovasi metode pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal cara pemberian pelayanan SIUP kepada masyarakat, inovasi proses pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal proses pelayanan SIUP, dan inovasi sistem yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal cara berinteraksi antar aktor yang terlibat dalam pelayanan SIUP.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa perbedaan yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan pertama diambil dari segi lokasi penelitian yang dilakukan contohnya penelitian yang dilakukan oleh (Adelina, 2018) yang berlokasi di Kota Medan, selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Mutiah, 2021) yang dilakukan di Kota Binjai, lalu ada penelitian yang dilakukan oleh (Rahmat, 2021) yang dilakukan di Provinsi Sumatera Barat dan penelitian (Akbar dkk, 2020) yang berlokasi di Kota Palembang, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berlokasi di Kabupaten Jembrana, Bali. Selain itu, Kebaruan yang diambil adalah fokus penelitian yang dilakukan dan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya seperti penelitian (Adelina, 2018) yang berfokus terhadap penelitian tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pelayanan E-Tracking yang dilaksanakan di Kabupaten Jembrana. Perbedaan fokus penelitian yang kedua dilakukan oleh penelitian Mutiah, 2021 yang berfokus pada perizinan ijin mendirikan bangunan (IMB) sedangkan penelitian penulis berfokus terhadap penerapan E-Tracking di Kabupaten Jembrana.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana dalam penerapan aplikasi *E-Tracking*. Kemudian menguraikan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung, serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut

II. METODE

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga

memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana mengoptimalkan peran organisasi kemasyarakatan dalam menciptakan keamanan dan ketertiban umum di Kabupaten Tabanan, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Informan yang ada pada penelitian ini sebanyak 11 orang yang diambil dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana beserta Masyarakat yang mengurus ijin di PTSP Jembrana. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan teknik menganalisis menggunakan teori Kinerja yang dikemukakan oleh (Mahsun dalam Masana Sembiring (2012:101). Selain itu penulis juga menyingkronkan dengan peraturan yang memiliki relasi terhadap permasalahan yang diteliti. Cara penyajiannya pun disusun berdasarkan rumusan masalah dan didukung dengan penggunaan dari teori dan legalistik dari masing masing rumusan masalah.

3.1. Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Dalam Penerapan Aplikasi E-Tracking.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dalam mengkaji tingkat pencapaian kinerja DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana, penulis menggunakan teori Mahsun (2009) dalam Masana Sembiring (2012:101) yang mengemukakan bahwa terdapat 6 indikator untuk menilai suatu kinerja organisasi yaitu *input* (masukan), *process*, *output* (keluaran), *outcomes* (keluaran), *benefits* (manfaat) dan *impact* (dampak). **a. Masukan**, Segala sesuatu yang diperlukan supaya penyelenggaraan program mampu terlaksana untuk menghasilkan keluaran. Sub-sub tema Sarana prasarana, dana, sumber daya manusia dan dana ini menjadi bagian dalam sub tema masukan (*input*) karena sub tema tersebut mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran (dana), sumber daya manusia, peralatan, material dan masukan lain, yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan. Berikut penjelasan mengenai hal yang mempengaruhi masukan akan dijelaskan sebagai berikut: Sarana prasarana yang disediakan dalam proses penerapan aplikasi *E-Tracking* pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana secara umum sangat dipersiapkan dengan baik, anggaran yang diberikan untuk aplikasi ini sudah cukup besar dan memenuhi standar, SDM yang ada sudah cukup namun secara standar masih bisa dtambahkan lagi, dan u ntuk waktu yang dibutuhkan sudah lebih cepat dengan yang manual. **b. Proses**, adalah suatu runtutan kegiatan yang harus dilakuka untuk mencapai tujuan. Berikut hasilnya, Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan data yang ditemukan serta teori yang digunakan penulis mengambil kesimpulan bahwa DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana sudah sesuai dengan sistem dan peraturan terbaru yaitu Peraturan Bupati Jembrana Nomor 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara dan Prosedur Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan juga Surat Keputusan Bupati Jembrana Nomor 418/DPMPTSPTK/2020 Tentang Penetapan Penggunaan Sistem Elektronik dalam Penyelenggaraan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan untuk akses aplikasi *E-Tracking* perizinan ini akses dan pengoperasiannya cukup mudah, tetapi kurang disosialisasikan

kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih belum tahu tentang cara mengoperasikannya aplikasi tersebut. **c. Keluaran**, merupakan segala sesuatu berupa produk/jasa, fisik maupun non fisik sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan atau program berdasarkan masukan yang digunakan. *Output* dari penerapan aplikasi *E-Tracking* perizinan ini yaitu izin yang diterbitkan melalui aplikasi *E-Tracking* perizinan. Untuk jenis izin yang diterbitkan yaitu izin yang tidak dicakup oleh aplikasi OSS dari pemerintah pusat. Jumlah penerbitan izin pada tahun 2021 mencapai 700an lebih dan indikator kedua menunjukkan bahwa DPMPTSPTK Kabupaten Jember dalam penerbitan perizinan dengan menerapkan aplikasi *E-Tracking* pelaksanaannya sudah sesuai dengan jadwal yang ada, meskipun terkadang mengalami gangguan server atau jaringan internet namun hal ini sangat jarang terjadi. **d. Hasil**, adalah tingkat kualitas APBD yang telah disusun dan tingkat pencapaian kinerja pegawai DPMPTSPTK Kabupaten Jember. Kualitas pelayanan perizinan yang sudah baik kemudian meningkat menjadi lebih baik dari sebelum-sebelumnya semenjak dibantu dengan aplikasi *E-Tracking* perizinan serta *Online Single Submission* dari pemerintah pusat meskipun sekarang ini sedang masa pandemi namun tidak menghalangi semangat kerja dari para pegawai dan tingkatan kualitas pelayanan dan laporan akuntabilitas kinerja pada Program Peningkatan Pelayanan Umum pada tahun 2021 mencapai 98,71%, tentu saja kinerja DPMPTSPTK Kabupaten Jember pada program peningkatan pelayanan umum pada tahun 2021 bisa dikatakan sangat baik. **e. Manfaat**, adalah hal yang baik yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Penerapan aplikasi *E-Tracking* sesuai dapat mewujudkan pelayanan yang sistematis dan transparan. Hal ini sudah disampaikan langsung oleh masyarakat sebagai target utama diterapkannya aplikasi ini. **f. Dampak**, Pengaruh dan dampak yang timbul baik positif ataupun negatif setelah mengukur kinerja organisasi dari beberapa indikator. Penerapan aplikasi *E-Tracking* meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Jember melalui peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Masyarakat tidak perlu takut lagi dengan proses pengajuan izin yang berbelit-belit, karena semuanya sudah sistematis dan transparan. Hal ini tentu membuat minat masyarakat untuk mendaftarkan usahanya ataupun izin praktek semakin meningkat, sehingga memudahkan pemerintah untuk melakukan pendataan dan pengurusan pajak untuk kesejahteraan masyarakat. Penerapan aplikasi *E-Tracking* dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara mempermudah masyarakat dalam pengurusan berbagai izin.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jember Dalam Penerapan Aplikasi E-Tracking

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa hal yang mempengaruhi kinerja dari PTSP Kabupaten Jember baik dari faktor penghambat maupun pendukung. Adapun faktor-faktor penghambat kinerja DPMPTSPTK Kabupaten Jember dalam penerapan aplikasi *E-Tracking*: Gangguan *server* dan jaringan, *Human eror* dalam pelaksanaan pelayanan, Ketersediaan anggaran yang terbatas, dan Masyarakat yang belum paham penggunaan aplikasi *E-Tracking*. Selain faktor penghambat, juga terdapat faktor faktor pendukung kinerja DPMPTSPTK Kabupaten Jember dalam penerapan aplikasi *E-Tracking*, yaitu : Sarana prasarana, Perusahaan khusus pembuat, pengembang dan pemelihara aplikasi *E-Tracking*, Lingkungan kerja yang kondusif

3.3. Upaya mengatasi faktor penghambat dengan faktor pendukung

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana. Saran yang diberikan bertujuan untuk mewujudkan kinerja DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana dalam penerapan aplikasi *E-Tracking* yang optimal sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi perizinan. Berikut ini merupakan beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana: Agar melakukan koordinasi dengan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) terkait dengan kekurangan pegawai pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan, Agar meneruskan program pemeriksaan secara berkala kesiapan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mengantisipasi gangguan server pada jaringan pada aplikasi *E-Tracking*, dan Agar melakukan sosialisasi secara nyata dan jelas baik melalui media konvensional maupun media digital, serta menambah tenaga untuk pemasaran sehingga segala informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dipahami dan menarik untuk masyarakat Kabupaten Jembrana.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada pelaksanaan seluruh program yang dijalankan maka ada beberapa temuan yang menarik untuk diperhatikan yaitu Indikator sumber daya manusia pada penerapan aplikasi *E-Tracking* belum terpenuhi dengan optimal karena masih kekurangan 3 pegawai, namun kekurangan ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana dalam penerapan aplikasi *E-Tracking*. Kemudahan akses dan pengoperasian aplikasi pada dimensi kedua yaitu dimensi proses (*process*) belum bisa dikendalikan dengan baik karena menyangkut jaringan yang ada. Selanjutnya Pada indikator tersebut juga masyarakat sebagai informan penelitian ini mengaku belum terlalu paham dan tahu tentang pengoperasian aplikasi *E-Tracking* ini, sehingga kedepannya perlu diadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat luas.

Berdasarkan ketiga temuan tersebut, yang paling pertama yang harus diselesaikan adalah permasalahan jaringan yang perlu dijaga kestabilannya guna melancarkan pelayanan, karena jika tidak diselesaikan maka akan menyebabkan pelayanan lebih lama dari pelayanan manual.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana dalam Penerapan Aplikasi E-Tracking penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana dalam penerapan aplikasi E-Tracking pada indikator keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefit*), dampak (*impact*), telah terlaksana dengan baik namun ada beberapa indikator yang belum maksimal seperti sumber daya manusia dan Kemudahan akses dan pengoperasian E-Tracking.

Upaya-upaya mengatasi faktor penghambat menggunakan faktor pendukung yaitu sebagai berikut memberikan sosialisasi tentang prosedur pengajuan izin dan penggunaan aplikasi *E-Tracking* kepada

masyarakat, Berkoordinasi dengan tim ahli pengembang aplikasi *E-Tracking*, dan melakukan pengecekan sarana prasarana dan jaringan server secara rutin 6 bulan sekali.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap Pengoprasian E-Tracking di Kabupaten Jembrana kurang maksimal.

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 observasi Pengoprasian E-Tracking sehingga mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian guna penggalan informasi dan data pendukung sehingga membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/komunika/article/view/1705>. Kominfo: *Kesiapan Aparatur Sipil Negara Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Memberikan Pelayanan Berbasis Online*
- Ritonga, Adelina Permata Sari. 2018. *Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dn Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*. Medan : Fakultas Ilmu Sosial
- Ramadhani, Mutia. 2021. *Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan*. Medan: Fakultas Ilmu Sosial
- Chaizi Nasucha dalam Fahmi. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*: Alfabeta
- Nurdin dan Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Rivai dan basri (2005:14) *Performance Appraisal:Sistem yang Tepat untuk menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Cetakan Kesembilan Belas. Bandung: Alfabeta