

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUMAS

Vidya Marselia Ningrum

NPP. 29.0859

Asdaf Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email : 29.0859@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the implementation of e-government policies on online licensing services in the form of the sipanjimas application. **Objectives:** The purpose of this study was to identify and analyze the implementation of e-government policies, the supporting and inhibiting factors of the policy, and efforts to overcome the inhibiting factors in online licensing services at DPMPTSP Banyumas Regency. **Methods:** The research method used is a type of qualitative research with a descriptive method and an inductive approach using the theory of Edward III. Data collection techniques are using interview techniques, observation/observation techniques, and documentation techniques. **Results/Findings:** The results show that the implementation of e-government policies in the Banyumas Regency DPMPTSP through the Sipanjimas application has been running effectively and efficiently. In terms of communication and disposition, it has been going well, but there are some things that need to be improved in terms of resources and bureaucratic structure. Factors supporting the implementation of e-government policies at DPMPTSP Banyumas Regency are high employee commitments in providing services and good communication. The inhibiting factors for implementing e-government policies at DPMPTSP Banyumas Regency are the limited ability of the community to operate the system, less than optimal supporting facilities and infrastructure, and the lack of completeness of features in the Sipanjimas application. **Conclusion:** the implementation of e-government policies at DPMPTSP Banyumas Regency has been going well but there are several obstacles that must be addressed to optimize online licensing services through Sipanjimas

Keywords: Policy implementation, e-government, online licensing

ABSTRAK

Problem Statement/Background (GAP) :Penulis berfokus kepada implementasi kebijakan *e-government* pada pelayanan perizinan *online* yang berupa aplikasi sipanjimas. **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan *e-government*, faktor pendukung dan faktor penghambat kebijakan, dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat pada pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif dengan menggunakan teori Edward III. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan teknik wawancara, teknik observasi/pengamatan, dan teknik dokumentasi. **Hasil/Temuan :** Hasil penelitian

menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas melalui aplikasi sipanjimas sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Dari segi komunikasi dan disposisi sudah berjalan baik, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan dalam segi sumber daya dan struktur birokrasi. Faktor pendukung implementasi kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas adalah komitmen pegawai yang tinggi dalam memberikan pelayanan serta komunikasi yang baik. Faktor penghambat implementasi kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas adalah keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem, kurang optimalnya sarana dan prasarana pendukung, serta kurangnya kelengkapan fitur dalam aplikasi sipanjimas. **Kesimpulan :** implementasi kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan baik namun ada beberapa kendala yang harus ditangani untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan *online* melalui sipanjimas

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, *e-government*, perizinan *online*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi ini Pemerintah dituntut untuk mengikuti perkembangan dunia yang berbasis ilmu pengetahuan teknologi dan informasi (*Information And Communication Technology / ICT*). Meluasnya penggunaan ICT di dunia membuat Pemerintah harus mampu mengikuti dan mengembangkan bahkan melakukan perubahan terhadap sistem yang sudah ada tak terkecuali dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Dengan berbasis ICT seluruh pelayanan yang dulu harus diurus secara *face to face* kini dapat diurus secara *online* sehingga tercipta suatu pemerintahan yang berbasis elektronik atau biasa disebut dengan *e-government*. *E-gov* didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat. (Satriya,2006)

Salah satu wujud pelayanan secara elektronik adalah pelayanan perizinan secara *online* yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pelayanan perizinan di DPMPTSP dibagi menjadi pelayanan perizinan berusaha dan pelayanan perizinan non berusaha. DPMPTSP Kabupaten Banyumas telah melakukan terobosan dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui *e-government* yaitu dengan adanya pendirian mal pelayanan publik sebagai akses masyarakat mengurus berbagai macam perizinan dengan mengunjungi satu gedung saja tanpa harus mengunjungi kantor-kantor dinas yang lain dan melakukan inovasi melalui penggunaan aplikasi perizinan *online* yang memudahkan pengurusan perizinan hanya dengan menggunakan *website*.

Penggunaan *website* perizinan *online* di Kabupaten Banyumas Sepanjang tahun 2018 telah dikunjungi oleh 18.422 pengunjung, tahun 2019 sebanyak 41.563 pengunjung, dan pada tahun 2020 sebanyak 31.200 pengunjung. Dari *track recorder* kunjungan ke *website* perizinan *online* DPMPTSP Kabupaten Banyumas mengalami peningkatan yang signifikan sebanyak 23.141 pengunjung meskipun ada penurunan pada tahun 2020.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Dari hasil pemeringkatan *e-government* di Jawa Tengah, Kabupaten Banyumas menduduki peringkat ke 5 (lima) dari 35 kabupaten dengan predikat baik di Jawa Tengah. Dari 35 kabupaten di Jawa Tengah hanya 9 (sembilan) kabupaten yang mendapatkan predikat baik dan 1 (satu) kabupaten

memperoleh predikat sangat baik dalam penerapan *e-government*. Dua puluh lima kabupaten lainnya tercatat masih memperoleh predikat kurang bahkan sangat kurang dalam penerapan *e-government* di daerahnya. (<http://diskominfo.jatengprov.go.id>, 2017).

Berdasarkan data yang dilansir dari <http://siap.banyumaskab.go.id/>, DPMPTSP Kabupaten Banyumas mengenai pengaduan pelayanan terhadap pelayanan perizinan tidak terlalu signifikan yaitu kurang dari 100 pengaduan pada tahun 2021 namun berdasarkan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan masyarakat masih minim yaitu kurang dari 20 jenis pengaduan yang dapat diselesaikan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Meskipun *e-government* Kabupaten Banyumas dinilai sudah baik namun pelaksanaan *e-government* di DPMPTSP masih mengalami kendala yang harus segera di atasi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan publik. Penelitian Andana Adytia Kusuma, dkk (2021) yang berjudul Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat mengemukakan bahwa Kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kota Bandung telah mempunyai kebijakan yang hirarkis dari pusat sampai daerah, anggaran sudah ada, ketersediaan infrastruktur lengkap, pegawai yang kompeten, dan perolehan manfaat untuk masyarakat berupa peningkatan minat pelaku usaha untuk investasi namun sosialisasi belum menyeluruh karena hanya terbatas pada kalangan aparatur pemerintah dan target grup Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Penelitian ini menggunakan teori elemen sukses penerapan *e-government* dalam Indrajit (2006:15) yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Penelitian oleh Ananda Shavira, dkk (2021) yang berjudul Implementasi *Electronic Government* Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta *Smart City* Di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020 menyatakan bahwa adanya regulasi hukum yang jelas, sosialisasi oleh UPT Jakarta *Smart City* dan adanya alokasi sumber daya yang menunjang. Faktor pendukung dalam implementasi kebijakan *e-government* melalui aplikasi Qlue adalah adanya dukungan dari segi sumber daya finansial, infrastruktur dan teknologi serta sumber daya manusia yang kompeten. Masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah aplikasi yang tidak lagi diutamakan sehingga banyak laporan masyarakat yang tidak mendapat respon dari pemerintah terkait. Hal ini membuat masyarakat menjadi hilang kepercayaan terhadap pemerintah. Penelitian ini menggunakan teori hasil kajian dan riset *Harvard JFK School Government* tentang elemen sukses pengembangan *e-government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Penelitian oleh Said Abdul Aziz (2016) dengan judul Implementasi Kebijakan Pengembangan *E-Government* dilakukan dengan menggunakan teori model kerangka analisis implementasi oleh Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sebatier untuk menjelaskan proses dan tahapan implementasi kebijakan yang meliputi indikator output kebijakan dari lembaga pelaksana, kepatuhan kelompok sasaran, dampak nyata output kebijakan, dan dampak output kebijakan sebagaimana dipersepsi. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menggunakan teori George C. Edward III yang terdiri dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan *e-government* di Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau belum berjalan efektif karena belum adanya kebijakan turunan dalam internal organisasi sehingga belum ada kepastian hukum untuk melakukan kegiatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan di BPAD Provinsi Riau dari segi komunikasi sudah ada bentuk pedoman dan paduan teknis dari pembuat kebijakan. Dari segi sumber daya terdapat kekurangan dalam kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Dari segi disposisi, pemahaman badan pelaksana yang menganggap kebijakan ini hanyalah sebuah himbuan dan tidak mengikat. Dan dari segi struktur birokrasi adalah belum adanya keberhasilan mengenai

pengembangan terkait bidang dan pejabat khusus yang kredibel dalam penyelenggaraan implementasi kebijakan *e-government* di BPAD Provinsi Riau.

Penelitian oleh Ni Made Noviyanti, dkk (2021) dengan judul Implementasi *E-Government* dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung menggunakan teori implementasi kebijakan publik model Merilee S. Grindle dan teori Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dari segi isi kebijakan dalam teori implementasi kebijakan publik model Merilee S. Grindle meliputi indikator jenis manfaat yang akan dihasilkan, derajat perubahan yang diinginkan, kedudukan pembuat kebijakan, siapa pelaksana program, dan sumber daya yang dikerahkan sedangkan dari segi lingkungan kebijakan meliputi indikator kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan penguasaan, serta kepatuhan dan daya tanggap pelaksana teori.

Hasil dari penelitian ini adalah implementasi *e-government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Kabupaten Badung sudah terimplementasi dengan diterapkannya sistem *online* pajak daerah melalui e-SPTPD dan peningkatan pelaporan e-SPTPD *online* dari tahun ke tahun kecuali pada tahun 2020 karena adanya pandemi covid-19. Faktor pendukung terlaksana kebijakan *e-government* ini adalah adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Badung melalui *e-government*, *resources* (sumber daya) yang baik berupa sumber daya manusia dan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, sosialisasi melalui tatap muka, media massa dan media elektronik, dan jaringan internet yang mumpuni. Faktor penghambat dalam proses implementasi *e-government* pada pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah adalah pengetahuan dan kesadaran wajib pajak serta adanya pandemi covid-19.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian terletak pada fokus dan lokus penelitian. Fokus penelitian penulis yaitu implementasi kebijakan *e-government* pada pelayanan perizinan *online* yang berupa aplikasi sipanjimas dan lokus Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan teori implementasi menurut Edward III.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan *e-government* pada pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, untuk mengetahui dan menganalisis berbagai faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi kebijakan *e-government* pada pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam mengatasi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan *e-government*.

II. METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Moleong dalam Arikunto (2010:22) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah tampilan yang berbentuk kata-kata baik lisan maupun tertulis yang dicermati oleh peneliti dan benda yang diamati sampai detail yang dapat dijadikan makna tersirat dalam dokumen atau bendanya. Metode deskriptif menggambarkan gejala-gejala yang terjadi dilapangan secara sistematis dan logis yang bersifat ilmiah. Pendekatan yang digunakan penulis adalah jenis pendekatan induktif dengan menggunakan teori implementasi menurut Edward III yang terdiri dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi,

dan struktur birokrasi. (Tjilen, 2019:55)

Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi. Analisis data penulis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, triangulasi data, dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Banyumas, Kepala Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal, Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Staf Pengolah Data Pelayanan, dan Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus penulis dalam melakukan penelitian mengenai implementasi kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam perspektif legalistik adalah untuk mengetahui sejauh mana Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020 bahwa Bupati memberikan mandat pelayanan perizinan dan non perizinan kepada kepala DPMPTSP melalui lembaga *Online Single Submission* (OSS) dan Non OSS dapat terimplementasikan dengan baik. Penulis mempersempit lingkup penelitian hanya kepada pengimplementasian aplikasi sipanjimas karena merupakan produk inovasi daerah. Sipanjimas merupakan wadah yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas dengan menggandeng para dinas teknis sehingga permohonan perizinan dari masyarakat langsung disampaikan kepada dinas teknis melalui aplikasi sipanjimas untuk segera ditangani sesuai dengan prosedur. Kepala DPMPTSP dapat memberikan izin atau menolak permohonan perizinan kepada pemohon setelah rekomendasi dari dinas teknis.

3.1.1 Implementasi Kebijakan *E-Government* Pada Pelayanan Perizinan *Online* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas

Dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan pelayanan perizinan di DPMPTSP melalui 2 sistem yaitu dengan menggunakan *sistem Online Single Submission* (OSS) dan non *Online Single Submission* (non OSS). Perbedaan OSS dan non OSS adalah jika OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi sedangkan Non OSS adalah seluruh perizinan yang tidak *dicover* oleh OSS. Semua layanan perizinan Non OSS *dibackup* dalam aplikasi sistem perizinan Banyumas berbasis daring (Sipanjimas).

Pada analisis ini, penulis berpedoman pada konsep penentu keberhasilan implementasi yang dikemukakan oleh Edward III, di mana terdapat 4 (empat) dimensi yang dijadikan tolok ukur untuk menentukan keberhasilan sebuah implementasi sebuah kebijakan, yaitu dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang mana setiap dimensi diklasifikasikan dalam beberapa indikator yang berbeda.

3.1.1.1 Komunikasi

Edward III dalam Subarsono (2011:90-92) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, di mana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga mengurangi distorsi implementasi. Dalam manajemen komunikasi perlu adanya indikator suatu kebijakan dapat diterima dengan baik melalui komunikasi yang dilakukan yaitu dengan indikator transmisi, kejelasan informasi, dan konsistensi.

3.1.1.1.1 Transmisi

Transmisi adalah proses penyampaian informasi. Proses transmisi dilakukan baik ke atas, ke bawah maupun secara horizontal. Transmisi ke atas dilakukan dari DPMPTSP kepada Bupati sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban, bentuk transmisi ke bawah yaitu komunikasi yang dilakukan dari atasan kepada para pegawai di DPMPTSP, serta transmisi secara horizontal dilakukan antara DPMPTSP dengan para dinas teknis. Berdasarkan wawancara kepada beberapa informan dan hasil observasi penulis di lapangan diketahui bahwa transmisi sudah dilaksanakan secara baik. Penyampaian informasi dari dan ke Bupati berjalan sinergis. Koordinasi kepada dinas teknis terus diusahakan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Banyumas mengenai kendala yang ada khususnya waktu penyelesaian berkas perizinan oleh dinas teknis terkait yang sering tidak tepat waktu. Informasi dari pimpinan kepada pegawai dan sebaliknya juga berjalan dengan baik.

3.1.1.1.2 Kejelasan Informasi

Informasi yang telah ditransmisikan bisa saja tidak dapat dipahami oleh implementor karena pesan yang disampaikan bersifat rancu. Informasi yang rancu dapat menyebabkan kesalahan prosedural terhadap implementasi suatu kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis penulis, kejelasan informasi antarpegawai dalam mengimplementasikan kebijakan sudah berjalan dengan baik yaitu dengan terlaksananya perizinan *online* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Sedangkan kejelasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat harus ditingkatkan karena menurut observasi dan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, sebagian besar dari masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi sipanjimas dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi sipanjimas.

3.1.1.1.3 Konsistensi

Konsistensi diukur bukan hanya dengan tidak adanya perubahan yang berbeda dengan pesan yang sebelumnya, tetapi juga dilihat dari intensitasnya. Menurut wawancara dan observasi penulis dari segi konsistensi dalam memberikan informasi, DPMPTSP Kabupaten Banyumas sudah konsisten yaitu dengan melaksanakan kebijakan sesuai dengan prosedur yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020, rutinnya pelaporan kepada Bupati setiap bulan mengenai perizinan yang telah diurus di DPMPTSP dan kegiatan rutin sosialisasi dan fasilitasi melalui program gelas umi kece mas tiap dua kali sebulan.

3.1.1.2 Sumber Daya

Edward III dalam Subarsono (2011:90) menyatakan bahwa meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan dengan jelas tetapi jika implementor kekurangan sumber daya maka implementasi tidak akan berjalan secara efektif. Sumber daya merupakan penggerak penting terlaksananya suatu kebijakan. Sebagai salah satu variabel penentu keberhasilan implementasi kebijakan, sumber daya dijabarkan dalam sub-sub indikator yang terdiri dari empat sub-indikator yaitu sumber daya manusia, kewenangan, anggaran, dan fasilitas.

3.1.1.2.1 Sumber Daya Manusia

Salah satu kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf yang tidak mencukupi maupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan staf harus dibarengi dengan kompetensi staf dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Berdasarkan data dan wawancara kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Banyumas, dari sisi sumber daya manusia masih terdapat ketimpangan antara jumlah pegawai yang dibutuhkan dengan

pegawai yang ada saat ini. Dengan ketimpangan yang terjadi mengakibatkan beban kerja pegawai lebih banyak dari tugas dan fungsi pokok yang seharusnya pegawai terima. Jumlah kebutuhan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banyumas berdasarkan Analisis Beban Kerja sebanyak 83 orang sedangkan jumlah pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banyumas hanya sejumlah 63 orang.

3.1.1.2.2 Kewenangan

Kewenangan bagi DPMPTSP dalam menyelenggarakan urusan pelayanan perizinan dan non perizinan telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020 yang kewenangannya diserahkan kepada kepala DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Menurut wawancara dan pengamatan penulis di lapangan, DPMPTSP mempunyai kewenangan yang luas dalam melaksanakan pelayanan perizinan *online* namun terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan aplikasi dikarenakan terbatasnya DPMPTSP dalam mengelola sistem aplikasi tersebut karena DPMPTSP hanya diberi kewenangan sebagai user karena untuk penyelenggaraan program aplikasi dilaksanakan oleh Diskominfo.

3.1.1.2.3 Anggaran

Tanpa adanya anggaran maka suatu kebijakan tidak dapat diimplementasikan. Tanpa anggaran, kebijakan hanya sebuah rencana tanpa adanya realisasi nyata. Anggaran untuk operasional aplikasi sipanjimas berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas. Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber dan hasil analisis penulis, Anggaran sudah mencukupi dengan adanya server, sudah tersedia sarana-sarana penunjang pelaksanaan perizinan *online* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Kelengkapan sarana dan prasarana juga dalam kondisi yang baik sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa anggaran untuk pelaksanaan pelayanan perizinan *online* sudah cukup baik.

3.1.1.2.4 Fasilitas

Faktor fisik juga berpengaruh dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Jika pegawai memadai dalam pelaksanaan tugas namun tidak didukung dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Menurut pengamatan penulis, untuk fasilitas sarana dan prasarana sudah cukup mumpuni untuk menjalankan aplikasi sipanjimas hanya saja terdapat kendala jaringan internet yang hanya satu server sehingga terkadang terjadi *maintenance* atau eror. Fasilitas kantor seperti Laptop, printer, dan *storage* sudah tersedia di masing-masing meja pegawai dengan kondisi baik dan prima.

3.1.1.3 Disposisi

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar tujuan yang diharapkan tercapai (Tjilen, 2019). Dari pengamatan penulis di kantor DPMPTSP Kabupaten Banyumas, para pegawai bekerja dengan maksimal bahkan mereka bekerja melebihi jam kerja yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan rutin bahkan dilakukan apabila kendala maupun pengaduan dari masyarakat. Pengaduan yang dilakukan masyarakat juga ditanggapi sangat responsif oleh DPMPTSP dan tindak lanjut penanganan pengaduan tersebut juga cepat. Dalam aplikasi sipanjimas terdapat nomor telepon pelaksana yang dapat dihubungi oleh masyarakat sewaktu-waktu. Staf yang bertugas sangat ramah dan melayani masyarakat dengan optimal.

Berdasarkan wawancara kepada informan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas diketahui bahwa pimpinan dan para pegawai mempunyai komitmen dalam memperbaiki kesalahan dan mengupayakan

segala bentuk kendala yang ada agar pelayanan berjalan prima sedangkan wawancara kepada masyarakat mengenai disposisi atau sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Dari dimensi disposisi, pegawai DPMPTSP Kabupaten Banyumas terlihat sangat berkomitmen dalam pencapaian tujuan dari kebijakan pelayanan perizinan *online*. Hal tersebut dapat diketahui dari sikap dan hasrat para pegawai dalam melayani masyarakat. Permasalahan dalam pelaksanaan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Banyumas dilihat dari dimensi disposisi berfokus pada dukungan pemerintah yang belum optimal dalam proses pengurusan perizinan *online* melalui sipanjimas. Staf pengelola data mengatakan bahwa sering terjadi eror karena permasalahan server.

3.1.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur organisasi berkaitan dengan badan pelaksana kebijakan. Kebijakan yang kompleks memerlukan koordinasi dan kerjasama banyak pihak. Birokrasi sebagai unsur pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi.

3.1.1.4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman bagi para pelaksana dalam melaksanakan aktivitas rutin sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh peraturan kebijakan yang ada. SOP tentang pelayanan perizinan telah ditetapkan dalam Keputusan Bupati Banyumas Nomor 503 Tahun 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Pemerintah Kabupaten Banyumas. Menurut data dokumentasi aplikasi sipanjimas, SOP yang diberikan kepada DPMPTSP Kabupaten Banyumas belum semua pelayanan perizinan dilakukan secara *online*. Prosedur yang ada belum mencakup seluruh perizinan yang tersedia di portal sipanjimas. Dari 22 jenis perizinan yang tersedia di aplikasi sipanjimas hanya 9 jenis layanan perizinan yang sudah tercantum prosedurnya di aplikasi sipanjimas.

3.1.1.4.2 Fragmentasi

Peningkatan kemampuan pegawai ditandai dengan adanya *rolling* setiap pegawai PPPK. Berdasarkan wawancara kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Banyumas dapat diketahui bahwa para pegawai sudah kompeten dan untuk penyebaran pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi namun masih sekitar 10%.

3.1.1.4.3 Koordinasi

Koordinasi dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas tidak hanya kepada dinas teknis terkait namun juga kepada Diskominfo. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, Koordinasi yang dibentuk dalam *intern* dinas DPMPTSP juga terjalin dengan sangat baik. Koordinasi baik dalam penyelenggaraan perizinan maupun pengaduan terfasilitasi dengan baik. Antara satu bidang dengan bidang yang lain saling terintegrasi dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan. Dan seluruh tim dalam bidang masing-masing juga selalu melakukan koordinasi dalam melaksanakan tugasnya.

3.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* Pada Pelayanan Perizinan *Online* Di DPMPTSP Kabupaten Banyumas

3.2.2.1 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan *E-Government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas

Kesuksesan suatu implementasi kebijakan tidak hanya disebabkan oleh faktor internal dalam suatu organisasi namun kelompok sasaran juga menjadi penentu keberhasilan dari penerapan suatu kebijakan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, faktor pendukung dominan berasal dari internal DPMPTSP yaitu :

1. Komitmen Pegawai yang tinggi dalam memberikan pelayanan

Dari hasil wawancara dan setelah mengobservasi langsung di DPMPTSP Kabupaten Banyumas dapat diketahui bahwa dengan jumlah pegawai di bawah ABK, DPMPTSP mampu melaksanakan kebijakan perizinan *online* dengan jumlah pegawai yang ada. Kesiapan dan kesigapan para pegawai dalam membantu masyarakat dalam pelayanan perizinan *online* juga dapat diapresiasi. Kerjasama antarbidang di DPMPTSP sangat terkoordinir dan begitu pula dengan koordinasi dan kerjasama tim dalam satu bidang. Para pelaksana kebijakan juga selalu melaksanakan evaluasi terhadap kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kekurangan dan kesalahan dapat segera ditindaklanjuti.

2. Komunikasi yang Baik

Setelah penulis mengobservasi lebih lanjut, Jalinan komunikasi antarpegawai DPMPTSP Kabupaten Banyumas, komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan sebaliknya, serta komunikasi yang terjalin baik antara DPMPTSP Kabupaten Banyumas dengan dinas teknis maupun Diskominfo sangat sinergi.

3.2.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan *E-Government* Di DPMPTSP Kabupaten Banyumas

Implementasi Kebijakan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas dalam bentuk aplikasi sipanjimas masih ditemukan beberapa masalah yaitu :

1. Keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis penulis, Selain keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi sipanjimas, banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi perizinan *online* berupa aplikasi sipanjimas sehingga masyarakat harus datang langsung ke tempat pelayanan dan merasa cukup puas dilayani secara langsung. Baik pelaku usaha maupun masyarakat yang akan mengurus perizinan rata-rata tidak paham cara pengoperasian aplikasi sipanjimas sehingga membutuhkan bantuan dari staf secara langsung.

2. Kurang optimalnya sarana dan prasarana pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dapat diketahui bahwa ketika aplikasi sipanjimas diakses banyak orang maka server akan mengalami penurunan daya tampilan dan pemeliharaan (*maintenance*) sehingga menghambat proses perizinan selanjutnya.

3. Kurangnya kelengkapan fitur dalam aplikasi sipanjimas

Dari hasil observasi dan data yang ada, fitur pelayanan perizinan *online* yang tersedia di aplikasi Sipanjimas hanya berjumlah 22 jenis pelayanan dari jumlah total 73 jenis pelayanan non OSS. Kelengkapan fitur dalam perizinan secara *online* tentu sangat penting bagi pengguna. Dalam setiap fitur yang tersedia di aplikasi sipanjimas, masih banyak fitur yang tidak diisi dengan data dan informasi sebagaimana semestinya atau dapat dikatakan bahwa fitur tersebut tidak berfungsi. Ketidaksesuaian antara satu menu dengan menu yang lain juga menimbulkan kerancuan kepada masyarakat.

3.3.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan *E-Government*

Upaya peningkatan implementasi kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas terus dilakukan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, antara lain :

1. Peningkatan pemahaman kepada pihak-pihak terkait

Upaya DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam memberikan sosialisasi yaitu dengan program gerakan legalisasi Usaha Mikro Kecil Banyumas (Gelas Umi Kece Mas) yaitu program jemput bola yang dilakukan DPMPTSP dengan mendatangi tempat-tempat umum dengan memfasilitasi pengurusan perizinan. Upaya peningkatan pelatihan pelayanan pegawai, pembangunan peningkatan

komputer dan kerjasama keluar dengan daerah lain. Sumber daya manusia ditingkatkan, dievaluasi kemudian dinilai untuk pelaksanaan dalam memberikan pelayanan perizinan.

2. Peningkatan sumber daya pendukung

Secara umum, upaya peningkatan pelayanan perizinan *online* melalui aplikasi sipanjimas dapat dilakukan dengan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana. Jaringan internet, server, *hardisk* dan kebutuhan lainnya perlu dioptimalkan untuk menunjang pelaksanaan sistem. Penambahan pegawai yang ahli dalam mengoperasikan aplikasi agar pelayanan sesuai dengan SOP serta memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan perizinan secara mudah dan cepat dapat terlaksana.

3. Pengembangan Aplikasi Sipanjimas

Upaya pengembangan fitur dalam aplikasi sipanjimas terus diupayakan oleh pihak DPMPTSP kepada Diskominfo agar segera melengkapi kekurangan data dan perizinan yang ada di aplikasi sipanjimas.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kemudahan perizinan dapat meningkatkan animo masyarakat untuk mengurus perizinan yang menjadi kewajibannya dan kemudahan perizinan berusaha akan menciptakan iklim investasi yang baik sehingga nilai investasi daerah akan meningkat. Dalam memberikan kemudahan, DPMPTSP telah mengembangkan kemudahan pelayanan perizinan secara *online* melalui aplikasi sipanjimas. Penyelenggaraan perizinan *online* ini didasari atas regulasi hukum yang jelas dari regulasi pusat sampai diatur pada regulasi daerah sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Andana Adytia Kusuma. (Kusuma,2021). Berbeda dengan temuan penelitian oleh Aziz yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan *e-government* di BPAD Riau belum berjalan karena belum ada regulasi turunan dalam internal organisasi yang dibuat.(Aziz, 2016)

Aplikasi sipanjimas membuka wadah pengaduan terhadap permasalahan perizinan dalam fitur pengaduan yang dapat diakses masyarakat kapan saja dan selalu mendapat respon dari DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Hal ini berbeda dengan hasil temuan Shavira yang menyatakan bahwa aplikasi QLUE penunjang *Smart City* Jakarta tidak lagi diutamakan sehingga banyak laporan masyarakat yang tidak mendapat respon dari pemerintah terkait. Hal ini membuat masyarakat menjadi hilang kepercayaan terhadap pemerintah.(Shavira,2021).

Salah satu faktor pendukung implementasi kebijakan sipanjimas adalah adanya komunikasi yang konsisten terhadap pelaporan perizinan kepada Bupati Banyumas menjadi pembeda dengan temuan oleh Noviyanti yang mengatakan bahwa faktor penghambat dalam proses implementasi *e-government* pada *e-SPPD* adalah pelaporan.

IV. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas melalui aplikasi sipanjimas masih berjalan. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teori implementasi Edward III yang terdiri dari 4 indikator yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari segi komunikasi dan disposisi sudah berjalan baik, namun dari segi sumber daya dan struktur birokrasi harus dioptimalisasi kembali. Dalam mengimplementasikan kebijakan aplikasi sipanjimas didukung oleh faktor pendukung berupa komitmen Pegawai yang tinggi dalam memberikan pelayanan dan komunikasi yang baik. Faktor penghambat implementasi kebijakan *e-government* melalui aplikasi sipanjimas dipengaruhi oleh faktor keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem, kurang optimalnya sarana dan prasarana pendukung, kurangnya kelengkapan fitur dalam aplikasi sipanjimas. Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam mengatasi faktor penghambat pengimplementasian kebijakan *e-government* adalah dengan meningkatkan pemahaman pihak-pihak terkait, peningkatan sumber daya pendukung, dan pengembangan aplikasi sipanjimas.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Kabupaten saja sebagai model implementasi kebijakan *e-government* 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 pelayanan perizinan *online* (aplikasi sipanjimas) di DPMPTSP Kabupaten Banyumas untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala DPMPTSP beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS)
Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
Peraturan Bupati Banyumas Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Pemberian Mandat Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas
Keputusan Bupati Banyumas Nomor 503 Tahun 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Pemerintah Kabupaten Banyumas.
Adiwilaga, R., Alfian, Y., & Rusdia, U. (2018). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Sleman: Deepublish.
Arikunto, S. (2010). *Research Procedure a Practical Approach*. Jakarta:Rineka Cipta.
Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
Siagian, S. P. (2002). *kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Askara.
Subarsono, A. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Abdullah, D. (2016). Hubungan Pemerinta Pusat dengan Pemerintah Daerah. *Jurnal Hukum POSITUM*, 83-103.
Aziz, S. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1-98.
Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). “Penerapan E - Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”. *VISIONER :Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* , 13, 145 - 157.
Noviyanti, N. M., Raka, A., & Larantika, A. D. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses

Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Jurnal Administrasi Publik*, 85-96.

Rohman, D. F., Hanafi, I., & hadi, M. (2013). “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu”. *Jurnal Administrasi Publik* , 1, 962 - 971.

Setianingrum, K., Sumaryadi, I. N., & Wargadinata, E. (2020). “Penerapan E - Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayann Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pitu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* , 12 (4), 843 - 854.

Setiawan, I. (2018). *Handbook Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Wahana Resolusi.

Shavira, A., Rudiana, & Lesmana, A. C. (2021). Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik provinsi DKI Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 174-183.

Diskominfo. (2017, 12 28). diskominfo.bandungkab.go.id. Retrieved from Pengertian, Keuntungan & Kerugian E – government.

Hajrudin, Y. (2019, 1 14). dpmpptsp.jambiprov.go.id. Retrieved from peran PTSP sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan perizinan: dpmpptsp.jambiprov.go.id.

Satriya, E. (2006, 5 3-4). www.bappenas.go.id. Retrieved from Pentingnya Revitalisasi E-Government di Indonesia: www.bappenas.go.id.

<http://siap.banyumaskab.go.id/>. pengaduan_track.

<http://diskominfo.jatengprov.go.id>. hasil pemeringkatan *e-government* kabupaten/kota pemerintah provinsi Jawa Tengah.

<http://dpmpptsp.banyumaskab.go.id>.

<https://perizinan.banyumaskab.go.id>.

<https://www.bkpm.go.id/id/tentang-bkpm/profil-lembaga>.