

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN MELALUI APLIKASI SICANTIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TULANG BAWANG PROVINSI LAMPUNG

Herly Mentari Ganie
NPP. 29.0543

*Asdraf Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: herlytari050599@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Service is the help or assistance needed by someone because with this assistance it can help other people to overcome the problems that are happening. The intended public service is an activity that must be carried out by a person and/or organization whose activity is to meet the needs of its citizens. **Purpose:** The purpose of this government applied research and research internship is to determine the effectiveness of building permit services through the intelligent application of integrated licensing services for the public and describe the obstacles faced and analyze the efforts made to overcome obstacles to the effectiveness of building permits services through intelligent applications. integrated licensing service for the public at the Investment Office and One Stop Integrated Service. **Method:** This study uses mixed methods and analysis of the participation stage according to Analysis of ASOCA by Prof. Ermaya Suradinata and Theory Effectiveness by using Duncan Theory in Indrawijaya. **Result:** The results of the implementation of this study indicate that the effectiveness of the service for building permits through the Si Cantik application at the investment service and one-stop integrated service in Tulang Bawang Regency, Lampung Province has been running effectively, however, there are still few obstacles in its implementation. This is because there are still problems in the lack of socialization to the community and inadequate facilities and infrastructure such as the internet/server which is often down. The obstacles faced are the lack of public knowledge about the sophistication that exists in the Tulang Bawang Regency DPMPTSP as well as inadequate facilities and infrastructure such as the internet/server which is often down. **Conclusion:** The conclusion of on this study, the effectiveness of the service for building permits through the Si Cantik application runs effectively with still problems encountered but these problems have been resolved through the efforts made by the Office of Investment and One-Stop Integrated Services, Tulang Bawang Regency, Lampung Province, on the effectiveness of services.

Keywords: Effectiveness, Service, Permission, application.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Pelayanan merupakan pertolongan atau bantuan yang dibutuhkan oleh seseorang karena dengan bantuan tersebut dapat membantu orang lain untuk mengatasi masalah yang sedang terjadi. Pelayanan Publik yang dimaksud ialah suatu aktivitas yang wajib dijalankan oleh seseorang dan/atau organisasi yang mana kegiatan tersebut untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian dan magang riset terapan pemerintah ini yaitu untuk

mengetahui efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) dan mendeskripsikan kendala yang dihadapi serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala terhadap efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode campuran dan analisis tahap partisipasi menurut Analisis ASOCA oleh Prof. Ermaya Suradinata dan Teori Efektivitas oleh Duncan dalam Indrawijaya. **Hasil/Temuan:** Hasil dari pelaksanaan penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi sicantik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung sudah berjalan dengan efektif namun, masih terdapat sedikit kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan masih terdapat adanya permasalahan di bagian kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dan sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti internet/server yang sering down. Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kecanggihan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang serta sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti internet/server yang sering down. **Kesimpulan:** pada penelitian ini efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi sicantik berjalan dengan efektif dengan masih terdapat permasalahan yang dihadapi tetapi permasalahan tersebut telah teratasi melalui upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung pada efektivitas Pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Perizinan, Aplikasi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan ialah suatu kegiatan yang wajib dilakukan oleh seseorang ataupun organisasi yang mana kegiatan tersebut untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya. Dalam hal itu pelayanan publik dapat dilihat dari kewajiban ialah pemerintah sedangkan hak ialah warga negara (Suryana 2018). Penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang memiliki tujuan yaitu memberikan akses pelayanan publik yang lebih luas kepada masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang izin mendirikan bangunan. Maka masyarakat Lampung Kabupaten Tulang Bawang harus mentaati seluruh peraturan serta kebijakan yang berlaku contohnya seperti dibidang perizinan pada izin mendirikan bangunan.

Dalam hal perizinan, Pejabat administratif ialah yang berwenang memberikan atau mengerluarkan perizinan berdasarkan pada peraturan pemerintah maupun undang-undang, sehingga tugas pemerintah ialah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat yang membutuhkan berbagai bentuk dokumen resmi dalam bentuk pelayanan administratif. Suatu persetujuan dari pemerintah atau pejabat administratif itu sangatlah berpengaruh bagi pelaku usaha karena izin diartikan sebagai pelepasan dan/atau pembebasan dari suatu larangan.

Maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Sastu Pintu di Provinsi Lampung Kabupaten Tulang Bawang memiliki kewajiban dalam bentuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal izin mendirikan bangunan. Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu disempurnakan dengan memberikan inovasi-inovasi menjadi lebih efektif, efisien dan *modern* dengan bertujuan untuk mempermudah proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hal yang paling

signifikan perubahannya adalah suatu sistem pelayanan secara *online* atau juga bisa disebut dengan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK).

Dengan dilakukannya pelayanan secara *online*, keberadaan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) diharapkan dapat mempermudah pelaku usaha atau masyarakat untuk mendapatkan perizinan dibidang izin mendirikan bangunan dalam proses perizinan dan non perizinan, dari tahap permohonan sampai penerbitan dokumen, serta sampai dengan pembuatan laporan eksekutif yang terintegrasi. Selain itu juga, dengan adanya inovasi tersebut diharapkan dapat membantu pelaksanaan layanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah.

Banyaknya kendala dalam susahnya akses jaringan pada Kabupaten Tulang Bawang. Padahal jaringan merupakan sesuatu yang sangat penting dan harus ada untuk di jaman era globalisasi saat ini. Selain itu proses penerbitan izin mendirikan bangunan membutuhkan waktu yang lumayan lama. Tidak hanya itu saja adapun informasi dari satu staf pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang bawang mengatakan bahwa dalam penerapan Aplikasi SiCantik tersebut masih adanya kendala pada pelaku usaha yang kurangnya mengetahui tentang kecanggihan teknologi yang ada pada saat ini, sehingga masyarakat atau pelaku usaha belum bisa mendaftar/mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) secara *online*. Bahkan masih banyaknya pelaku usaha atau masyarakat yang tidak memiliki email aktif, padahal syarat perizinan tersebut harus memiliki email aktif untuk verifikasi akun.

1.2. Permasalahan

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Faktor pertama yaitu kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap pemberian pelayanan melalui Aplikasi SiCantik kepada masyarakat atau pelaku usaha. Karena dengan adanya sosialisasi yang dilakukan akan membuat masyarakat atau pelaku usaha dapat memahami penggunaan aplikasi SICANTIK berdasarkan hal tersebut sehingga dapat menjadi efisien dan efektif bagi pengguna aplikasi SICANTIK.

Masih banyaknya kendala dalam susahnya akses jaringan pada Kabupaten Tulang Bawang bahkan tidak adanya lagi warung internet (warnet). Padahal jaringan merupakan sesuatu yang sangat penting dan harus ada untuk di jaman era globalisasi saat ini. Selain itu juga peneliti mendapatkan informasi lainnya melalui wawancara dengan pelaku usaha dibidang Izin Mendirikan Bangunan ibu Yuvera Anna Indah Triwana, yang dilakukan pada hari Jumat, mengatakan bahwa proses penerbitan izin mendirikan bangunan membutuhkan waktu yang lumayan lama.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks pelayanan izin mendirikan bangunan. Penelitian Wahyuni, Vita dan Loesida, Roeliana dan Nursanty berjudul Efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lebong (Wahyuni, Vita dan Loesida 2019), menemukan bahwa hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kriteria mengukur efektivitas pelayanan yaitu ukuran harga, ukuran waktu dan ukuran ketelitian masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah efektif, sedangkan untuk ukuran nilai sosial budaya masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum efektif. Penelitian Dimara Kusuma Hakim berjudul Implementasi dan Pelatihan aplikasi SiCantik Cloud pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Jawa Barat (Dimara Kusuma

Hakim 2021) menemukan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui dengan adanya instruktur dan asisten yang terlibat dengan maksud agar kegiatan ini memiliki dampak yang nyata bagi peserta yang mengikuti. Eliya Putri Utami dan Aldri Frinaldi berjudul Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi (Eliya & Aldri 2021) menemukan Hasil penelitian ini diketahui bahwa ada beberapa kendala yaitu ada kendala internal dan adakendala eksternal.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK), metodenya yang digunakan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang juga berbeda dengan penelitian Wahyuni, Vita dan Loesida, Roeliana dan Nursanty dan Dimara KusumaHakim maupun Eliya Putri Utami dan Aldri Frinaldi. Teori yang digunakan berbedadengan penelitian sebelumnya dengan menggunakan 2 teori yaitu Duncan dalam Indrawijaya (2017) yang menyatakan bahwa terdapat tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi danadaptasi serta menggunakan Teori Strategi Analisis Asoca dari Prof. Ermaya Suradinata sehingga hasil dari Pelaksanaan atau implementasi tersebut tercapai dengan sangat baik dikarenakan Analisis ASOCA.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

II. METODE

Metode yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang diteliti secara rinci tentang efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. Pada dasarnya penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan oleh peneliti secara terencana dengan cara berpikir secara ilmiah dan melalui tahapan yang tersistematis yang mana untuk mendapatkan suatu pengetahuan yang faktual agar dapat memecahkan suatu masalah yang dihadapientasi dan observasi. Peneliti mengumpulkan data melauai observasi, wawancara, dan dokumentasi serta triangulasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pelayanan perizinan, Kepala Seksi Pendaftaran Perizinan, Kepala Seksi Penerbitan Perizinan, Petugas Operasional Pelayanan Perizinan, Staf Pelayanan Perizinan, Pelaku Usaha atau Maysarakat. Adapun analisisnya menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Indrawujaya (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas terdiri dari tiga indikator yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dan untuk analisis data menggunakan teknik Analisa ASOCA yaitu dengan menentukan strategi penyelesaian masalah dengan menambahkan unsur-unsur yang penting, mengambil langkah dalam pengambilan keputusan, dan bisa diterapkan dalam setiap pergantian zaman, majunya suatu zaman, dan kebutuhan suatu zaman (Suradinata, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung

Peneliti melakukan analisis efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik pada dinas penanaman modal dan terpadu untuk publik kabupaten tulang bawang provinsi lampung dengan menggunakan dari hasil analisis dengan berdasarkan teori Duncan dalam Indrawijaya (2017) yang terdiri dari tiga indikator yaitu Pencapaian tujuan, Integrasi dan Adaptasi, sebagai berikut :

3.1.1 Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama informan dimana dalam indikator pencapaian tujuan yang didalamnya terdapat sub indikator pelaksanaan pelayanan, waktu pencapaian dan sasaran. Maka dalam hal itu berdasarkan wawancara bersama bapak Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang menyatakan bahwa “Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang sebagai pelaksana pemberian akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan sesuai SOP yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel secara online”. Selain itu juga peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang yaitu Ibu Dra. Lusiana, M.A.P menyatakan bahwa “Sejak adanya pelayanan izin mendirikan bangunan dengan menggunakan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online*, maka segala bentuk kegiatan yang telah dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku secara hukumnya. Selain itu kami menekankan dan selalu mengingatkan bahwa pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) untuk dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang disepakati dalam SOP yang berlaku”. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian tugas pokok dan fungsi pegawainya yang bergerak di bidang administrasi umum dapat mempermudah proses pencapaian tujuan, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan

Berdasarkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait pelaksanaan pelayanan, menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan pernyataan wawancara diatas dimana pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik sudah berjalan sesuai SOP yang berlaku.

2. Waktu Pencapaian

Berdasarkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait waktu pencapaian dalam pencapaian tujuan ini sangat dibutuhkan agar dalam proses pencapai tujuan dapat sesuai dengan SOP yang berlaku. Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang sudah menunjukkan bahwa

waktu pencapaian pelayanan izin mendirikan bangunan dengan menggunakan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik sudah berjalan dengan efektif.

3. Sasaran

Berdasarkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa sasaran dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik secara *online* ini ialah memberikan pelayanan yang mudah dan terjangkau untuk masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka sasaran dari diadakannya pelayanan perizinan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online* sudah berjalan dengan sangat baik dan mendapatkan respon positif dari para pengunjung atau pelaku usaha yang menggunakan aplikasi tersebut.

3.1.2 Integrasi

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti memperoleh hasil bahwa pada indikator integrasi yang terdapat sub indikator sosialisasi dan realisasi juga sudah berjalan dengan efektif. Hal ini disampaikan oleh bapak sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang menyatakan bahwa “Penggunaan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online* dalam memberikan perizinan di Kabupaten Tulang Bawang sudah dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku, mulai dari pendaftaran secara online sampai nantinya proses penerbitan surat izin. Kami juga memberikan pelayanan seperti jika ada keluhan dari masyarakat atau pelaku usaha, kami juga menyediakan jasa laporan pengaduan terutama pada pembuatan surat izin PT dan CV. Selain itu kami juga membuat papan berisikan tentang bagaimana laporan pengaduan sesuai SOP pelayanan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online* di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Maka, jika masyarakat tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online* maka masyarakat bisa datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang dan pegawai akan memberikan pelayanan seperti menyediakan jasa konsultasi pada pembuatan surat izin. sehingga pemohon dapat mengetahui secara jelas apa yang harus dipersiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan sesuai dengan SOP yang ada. Hal ini kami lakukan agar masyarakat tidak lama dalam menyelesaikan persyaratan yang harus dilakukan”. Berikut ini subindikator pada indikator integrasi :

1. Sosialisasi

Berdasarkan Observasi, wawancara, dokumentasi dan Triangulasi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait sosialisasi, menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya sosialisasi pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik sendiri sudah berjalan dengan baik walaupun masih saja ada pelaku usaha atau masyarakat yang tidak mengetahui penggunaan aplikasi tersebut akan maka perangkat dinas tersebut akan memberitahukan langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan.

2. Realisasi

Berdasarkan Observasi, wawancara, dokumentasi dan Triangulasi bahwa dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik yang mana realisasi nya diterima oleh masyarakat dengan landasan pelayanan ini cepat dan mudah dilakukan asal tidak ada gangguan pada servernya, dan beliau juga menyampaikan kepada peneliti bahwa bukti masyarakat menerima situs ini terlihat dari tingginya tingkat kepuasan

masyarakat yang didapat berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara online pada situs website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang. Kebanyakan memberikan penilaian sangat puas dan sebagian kecil saja yang merasa tidak puas. Akan tetapi hal ini tetap dikatakan efektif.

3.1.3 Adaptasi

Pada indikator ketiga ini memiliki dua sub indikator diantaranya ialah sarana dan prasarana serta peningkatan kemampuan. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan observasi langsung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung bahwa dalam hal dua sub indikator tersebut sudah berjalan dengan baik hanya saja tetap harus di tingkatkan lagi agar pelayanan pada dinas tersebut berjalan lebih efektif lagi. Selanjutnya akan dijelaskan sub indikator pada indikator adaptasi sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung sudah baik dan memadai. Hal ini dibuktikan dengan rasa puas dan nyaman dari jawaban yang diberikan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan yang ada. Tentu saja hal ini sangat berpengaruh besar terhadap kenyamanan masyarakat sebagai pengunjung yang ingin mengurus suatu perizinan. Akan tetapi walaupun tidak sering, gangguan server kerap terjadi dimana hal ini merupakan penunjang utama dalam hal pemberian pelayanan berbasis *online*.

2. Peningkatan Kemampuan

Berdasarkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Peningkatan Kemampuan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung sudah baik dikarenakan peningkatan kemampuan bagi para pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan sudah dilakukan. Setidaknya sampai sekarang sudah dilakukan bimtek serta adanya kerjasama dengan pihak KOMINFO RI dalam pengembangan penggunaan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCantik) secara *online*.

Peneliti menyimpulkan pengukuran terhadap efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat pada indikator efektivitas pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

3.2 Hambatan Efektivitas Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung

Berikut ini terdapat Hambatan dalam proses Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

1. Sering terjadinya gangguan server hal ini dikarenakan kejadian yang sering terjadi di beberapa waktu Ketika menjalankan pelayanan secara online.
2. Minimnya pengetahuan masyarakat untuk mengetahui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online*

3.3 Upaya Yang Dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung Dalam Mengatasi Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih terkait aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik.
2. Melakukan peningkatan penggunaan server aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online* agar dalam penggunaan aplikasi tidak terjadinya keterlambatan dalam penerbitan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang.

3.4. Diskusi Temuan Utama

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung telah berjalan dengan baik tetapi masih ditemukan hambatan yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan efektivitas. Hal tersebut dikarenakan kurangnya Adapatsi sarana dan prasarana yang ada di dinas terkait server internet yang sering terjadinya down server. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan ini maka diperlukan upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung agar hambatan yang terjadi serta permasalahannya dapat terselesaikan dengan baik dan efektif. Berbagai macam upaya yang telah dilakukan seperti, Pertama Memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih terkait aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik serta Melakukan peningkatan penggunaan server aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SICANTIK) secara *online* agar dalam penggunaan aplikasi tidak terjadinya keterlambatan dalam penerbitan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang. Contohnya seperti dilakukannya kerja sama dengan pihak ahli di bidang jaringan dan server.

IV. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik telah berjalan dengan efektif dikarenakan adanya pencapain

tujuan, integrasi, dan adaptasi yang telah dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. Akan tetapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat ataupun pelaku usaha agar lebih diutamakan lagi contohnya terkait adaptasi yaitu sarana dan prasarana seperti server internet harus di tingkatkan lagi karena dalam pelaksanaan tidak selamanya berjalan dengan baik terdapat permasalahan yang harus dihadapi agar hal tersebut dapat menjadi pembelajaran untuk kedepannya dapat diatasi dengan efektif dan efisien. Sehingga apa yang sudah kita lakukan dapat sesuai yang kita inginkan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni sarana dan prasarana dalam pelaksanaan penelitian. Keterbatasan sarana dan prasarana terkait server internet down yang sering terjadi membuat pelaksanaan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ini membutuhkan waktu penerbitan surat menjadi lumayan lama.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri beserta jajarannya serta Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Indrawijaya adam. 2017. *Teori, Perilaku, Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika aditama.

Mardiasmo. 2016. *Efisiensi Dan Efektivitas*. Jakarta: Andy.

Miles Hubermann. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edited by terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. 3rd ed. USA: Sage Publications.

Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.

Raihan. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam jakarta.

Suradinata, E. (2013). *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*. Alqaprint Jatinangor.

Siyoto Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Edited by Literasi Media. Vol. 148. Yogyakarta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Vera Rimbawam Sushanty. 2020. *Hukum Perizinan*. Surabaya: Ubhara Press

Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2019 Tentang Pelayanan SecaraEletronik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

andrastuff. 2019. Tulang Bawang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu



