

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN FAKFAK PROVINSI PAPUA BARAT**

Vanencia Penina Fransina Warjukur

NPP. 29.1917

*Asdaf Kabupaten Fakfak, Provinsi Papua Barat  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah  
Fakultas Manajemen Pemerintahan*

Email: [vanenciawarjukur@gmail.com](mailto:vanenciawarjukur@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statment/Background (GAP):** *The application of online-based licensing services at the Investment and One Stop Service Office of Fakfak Regency is one form of utilizing information and communication technology to create an information-based society that has been implemented since 2019. However, in the first year the problem was the decline in issuance of permission letter, this is caused by several obstacles that often occur in DPMPTSP, namely the occurrence of blackouts in turns and the majority of people, especially native Papuans, who do not understand online licensing arrangements.*

**Purpose:** *The purpose of this study is to find out how effective the online-based licensing service is at the Investment and One Stop Service Office of Fakfak Regency. In order to find out these objectives, Duncan's theory of effectiveness is used with 3 (three) dimensions, namely Goal Attainment, Integration and Adaptation. **Method:** The method used is descriptive inductive qualitative method with data collection techniques namely observation, interviews, documentation and triangulation. **Result:** The results of the study show that licensing services online-based at the Investment Service and Integrated Services One The Fakfak Regency Gate has been effective. Although, the amount of training and technical guidance is still said to be sufficient and natural conditions are often causing service delays. **Conclusion/Sugegestion:** The online-based licensing service has been effective. This can be seen from the results of the 3 (three) dimensions used to measure the effectiveness of the service. In order to improve this online licensing service, it is recommended to conduct more training and technical guidance for licensing employees as well as the installation of lightning rods, procurement of power generators and improvement of the quality and strength of the internet network in collaboration with PT Telkom.*

**Keywords:** *Effectiveness, Online Licensing Service, DPMPTSP*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penerapan pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak menjadi salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna menciptakan masyarakat berbasis informasi yang telah diterapkan sejak tahun 2019. Akan tetapi, pada tahun pertama permasalahan yang terjadi adalah penurunan penerbitan surat izin, hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang sering terjadi di DPMPTSP yakni terjadinya pemadaman lampu secara bergiliran dan mayoritas masyarakat terutama orang Papua asli yang belum mengerti tentang pengurusan perizinan secara online. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak. Guna mengetahui tujuan tersebut digunakan teori efektivitas menurut Duncan dengan 3 (tiga) dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. **Metode:** Metode yang digunakan ialah metode kualitatif deskriptif induktif dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak sudah efektif. Meskipun, jumlah pelatihan dan bimbingan teknis masih dikatakan cukup dan kondisi alam yang sering menyebabkan terhambatnya pelayanan. **Kesimpulan dan Saran:** Pelayanan perizinan berbasis online tersebut sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil 3 (tiga) dimensi yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan tersebut sudahlah sesuai. Guna meningkatkan pelayanan perizinan online ini, disarankan untuk mengadakan lebih banyak lagi pelatihan dan bimbingan teknis bagi para pegawai perizinan serta pemasangan penangkal petir, pengadaan generator pembangkit listrik dan peningkatan kualitas serta kekuatan jaringan internet melalui kerjasama dengan PT Telkom.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Perizinan Online, DPMPTSP

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan negara terhadap warga Negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki empat fungsi utama yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pengaturan. Fungsi utama (primer) pemerintah adalah fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Fungsi pelayanan adalah bagaimana pemerintah dapat melayani masyarakat dengan menyediakan layanan yang paling baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan mereka baik berupa barang, jasa ataupun kebutuhan lainnya. Sedangkan fungsi pengaturan ialah bagaimana pemerintah baik pusat maupun daerah membuat sebuah peraturan baik berupa undang-undang atau peraturan lainnya yang dapat membuat kehidupan menjadi harmonis dan dinamis. Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017 : 1). Pelayanan publik menjadi parameter dari kesungguhan pemerintah guna melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, khususnya dalam pelayanan kepada

masyarakat. Sehingga, jika pelayanan yang diterima menghasilkan kualitas yang baik, hal tersebut dapat meningkatkan keyakinan masyarakat pada pemerintah. Pelayanan publik menjadi sarana bagi negara (aparatur, pemerintah) agar dapat berfungsi memecahkan suatu permasalahan sosial dan memenuhi kepentingan masyarakat. Salah satu syarat pelayanan publik ialah pelayanan yang prima (excellent service). Pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Menurut AG. Subarsono dalam buku Dwiyanto (2005 : 141), mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu rentetan aktivitas yang pemerintah selaku birokrasi publik lakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sumber daya aparatur menjadi unsur utama dalam proses pelayanan publik, sehingga jika aparatur berkompeten, maka pelayanan akan berjalan dengan semestinya. Oleh sebab itu, aparatur pemerintah harus bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat guna menciptakan kesejahteraan masyarakat sehingga bisa dikatakan sebagai pelayanan yang efektif. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjadikan teknologi-teknologi ini sebagai kebutuhan manusia secara umum. Hampir seluruh kegiatan di berbagai sektor memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi karena sangat memudahkan manusia untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sama halnya dengan pelayanan publik, pemerintah terus membangun penyediaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat modern saat ini. Sehingga, penggunaan teknologi merupakan salah satu aspek yang mendukung pelayanan publik yang prima dengan maksud mewujudkan good governance. Bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pemerintah adalah suatu sistem tata kelola berbasis teknologi, yaitu Elektronik Government atau sering disebut e-government. E- government diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah diharuskan untuk menggunakan teknologi telematika guna mendukung good government serta sistem demokrasi. Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, e-government ialah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem manajemen dan proses kerja elektronis di dalam pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah agar pelayanan publik dapat diakses dengan mudah dan murah oleh masyarakat dan kinerja pemerintah lebih efektif, efisien serta cepat. Pengembangan e-government menjadi langkah serius dari pemerintah untuk mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi didalam pemerintahan yang bermuara pada pelayanan publik yang prima sehingga menciptakan masyarakat yang berbasis informasi dan secara optimal berpengaruh terhadap integrasi sistem agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Memahami pentingnya penerapan e-government, salah satu kabupaten/kota yang memanfaatkan penerapan tersebut adalah Kabupaten Fakfak. Bentuk pelayanan yang telah diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Fakfak adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online yang nantinya dibuka menggunakan

website dinas tersebut dan juga berbentuk program aplikasi. Dinas ini juga telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disingkat (PTSP), sistem ini menyediakan pelayanan bagi masyarakat secara lebih detail dan lengkap untuk kemudahan masyarakat dalam mengurus perizinan dari awal proses membuat permohonan hingga proses penerbitan dokumen. Sehingga, pelayanan perizinan berbasis online ini menjadi wujud pelayanan yang prima kepada masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan. Pengertian dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sendiri tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal merupakan kegiatan pelaksanaan layanan perizinan dan non perizinan yang kewenangannya dilimpahkan dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga pada tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Dengan adanya PTSP, masyarakat yang ingin membuat perizinan tidak lagi harus mengurus banyak surat dan dokumen secara berbelit-belit lagi di tiap dinas yang berbeda serta fokus yang berbeda pula. Sehingga dapat menciptakan PTSP yang cepat, mudah, transparan, efektif, efisien, profesional, berintegrasi serta memberikan kepastian hukum. Pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Fakfak diberlakukan sejak tahun 2019 yang lalu guna merespon Perpres 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Berusaha dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik/Online Single Submission dengan tujuan meringankan kinerja pemerintah serta memudahkan proses perizinan yang ingin dilakukan oleh masyarakat Fakfak dan para investor. Kemudian, berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Fakfak maka terdapat 93 jenis izin untuk pelayanan perizinan ataupun non perizinan. Kemudian, terdapat 83 dari 93 jenis perizinan yang dapat diakses secara online. Dari 83 jenis perizinan yang ada, terdapat 3 jenis perizinan yang mempunyai retribusi yang sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Fakfak Nomor 5 tahun 2011 tentang retribusi perizinan tertentu. Perizinan yang dimaksud adalah izin mendirikan bangunan (IMB), izin trayek serta izin pengiriman hasil lautan. Sedangkan perizinan lain yang tidak membutuhkan biaya retribusi adalah SLF (sertifikat laik fungsi), izin angkutan umum, rental kendaraan roda 4 ke atas dan alat-alat berat, izin operasional rental kendaraan bermotor, izin usaha perikanan sesuai kewenangan daerah, izin usaha perdagangan dan perindustrian, izin pengelolaan komoditi perkebunan, izin pengiriman hasil perkebunan, surat izin pangkalan ojek, surat izin usaha perbengkelan, surat izin pencucian kendaraan bermotor, izin usaha mebel, surat izin pangkalan dan pengeceran bbm tingkat distrik, surat izin pemasangan reklame, baliho dan spanduk, surat izin pengelolaan pasar tradisional, surat izin usaha salon kecantikan, surat izin usaha usaha rental tenda, kursi dan dekorasi ruangan, surat izin usaha jasa konstruksi, surat izin usaha pariwisata, usaha hotel dan penginapan, usaha restoran dan rumah makan, penyelenggaraan hiburan dan rekreasi, surat izin penjualan daging, izin tanda daftar gudang (TDG), tanda daftar perusahaan (TDP), surat izin panti pijat, surat izin tempat pemotongan hewan, surat izin rumah pemotongan hewan, surat izin memasukkan hasil peternakan, surat izin pemasukan ternak, surat izin pemasukan hasil pertanian, surat izin depot air minum isi ulang (DAMIU), izin penebangan pohon dan pemindahan tanaman, izin pemasangan menara/antena telekomunikasi, izin rumah kos, izin usaha bilyard, izin usaha laundry, izin pangkas rambut, izin usaha kafe dan karaoke, izin

lingkungan, izin lokasi, izin penyimpanan sementara limbah B3, izin pemanfaatan tanah negara, izin pendirian pendidikan anak usia dini (PAUD), pendaftaran penanaman modal, izin prinsip penanaman modal, izin prinsip perluasan penanaman modal, izin prinsip perubahan penanaman modal, izin usaha, dan izin usaha perluasan, izin usaha penggabungan. perusahaan penanaman modal (merger), dan izin usaha perubahan, persetujuan pemanfaatan ruang, izin prinsip, izin, industri, investasi skala besar, sumber daya energi, surat izin praktek dokter umum, dokter spesialis dokter gigi, surat izin praktek perawat, surat izin praktek apoteker, surat izin praktek perawatan gigi, surat izin praktek terapi gigi dan mulut, surat izin praktek bidan, surat izin praktek tenaga gizi, surat izin perdagangan enceran obat, surat izin apotik, surat izin mendirikan klinik, surat izin operasional klinik, surat izin mendirikan rumah sakit tipe C dan tipe D, surat izin operasional rumah sakit tipe C dan tipe D, surat izin penyelenggaraan laboratorium klinik umum pratama, surat izin optical, surat izin tukang gigi, surat izin praktek fisioterapi, surat izin unit transfusi darah, pengiriman besi tua dan barang bekas lainnya, surat izin pengangkutan BBM, surat izin penelitian, surat izin praktek kerja lapangan (PKL), surat izin kuliah kerja nyata (KKN), surat tanda daftar waralaba mini market (STDW), rekomendasi penggunaan jalan. Sebelum diterapkannya pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Fakfak, masyarakat harus mengurus perizinan secara manual dengan langsung datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Fakfak membawa banyak berkas. Jangka waktu dari pembuatan permohonan perizinan hingga surat izinnya keluar membutuhkan waktu yang lama dan hal ini cukup menyusahkan masyarakat yang tinggal jauh dari kantor DPMPTSP Kabupaten Fakfak sehingga akan menghabiskan banyak waktu serta ongkos kendaraan. Namun, dengan diterapkannya perizinan online masyarakat tidak perlu bersusah payah untuk datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Fakfak secara langsung karena masyarakat sudah bisa dengan mudah membuat permohonan perizinan secara online. Para pemohon perizinan dapat mengecek melalui internet dan dimana saja apakah sudah diterbitkan atau belum surat izin yang mereka buat. Surat izin yang dibuat pun keluarnya lebih cepat dibanding secara manual.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Pada tahun 2018 DPMPTSP Kabupaten Fakfak menerbitkan surat izin sebanyak 1,049 surat izin, namun pada tahun 2019 terjadi penurunan yang sangat besar yaitu sebanyak 832 surat izin menjadi 217 surat izin dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni tahun 2018. Kemudian di tahun 2020 juga hanya naik sebesar 63 surat izin menjadi 280 surat izin. Dari penjelasan yang sudah ada dapat diartikan bahwa pemberlakuan perizinan online di tahun pertama mengalami penurunan penerbitan surat izin oleh DPMPSTS Kabupaten Fakfak namun disatu sisi telah mengalami peningkatan pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini juga disebabkan oleh munculnya beberapa masalah dasar yang sering terjadi di Kabupaten Fakfak yang berdampak pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang disampaikan langsung oleh bapak Marthen Idie selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Fakfak melalui sesi tanya jawab singkat yang telah dilakukan dengan beliau lewat whatsapp pada hari Sabtu, 4 September 2021 pada Pukul 20.30 WITA. Beliau mengatakan bahwa : “Yang menjadi kendala adalah sering terjadi giliran pemadaman listrik di kantor DPMPTSP sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi

terhambat oleh karena jaringan internet yang terputus ataupun alat elektronik yang mati dan mayoritas masyarakat di Kabupaten Fakfak terutama orang asli Papua yang belum mengerti tentang pengurusan perizinan secara online ini sehingga lebih memilih untuk melakukannya secara manual dengan langsung datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Fakfak”.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama Pertama, Syahputra Hasan HRP (2018) dengan judul Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif antara penerapan e-government dengan peningkatan kualitas pelayanan publik DPPTSP Kota Medan. Kedua, Hamila Maktublo (2020) dengan judul Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronika Online Di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa layanan perizinan online merupakan inovasi layanan yang baik namun belum dimanfaatkan secara optimal. Ketiga, Stevani A. P. Polii (2021) dengan judul Efektivitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota (DPM-PTSP) Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan kesimpulan hasil penelitian terdapat dua faktor yang membuat pelayanan melalui website SIP2T belum efektif yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan melalui website dan pelaksanaan pengurusan perizinan yang belum sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

## **II. METODE**

Penelitian adalah proses yang dilaksanakan dengan menggunakan metode ilmiah dan aturan-aturan yang berlaku untuk menganalisis informasi yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap suatu topik permasalahan. Pentingnya pendekatan penelitian dalam melakukan suatu penelitian adalah agar peneliti mempunyai pedoman dalam melakukan penelitian seperti yang dikatakan oleh Creswell (2015 : 5) menyatakan

bahwa “Penelitian adalah sebuah prosedur dari langkah-langkah yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi untuk meningkatkan pemahaman tentang suatu topik atau isu. Metode penelitian memiliki rangkaian cara atau kegiatan penelitian yang berdasarkan pada asumsi-asumsi dasar, pertanyaan dan isu-isu yang terjadi serta pandangan-pandangan ideologis dan fisiologis. Tujuannya adalah dengan menggunakan metode penelitian yang tepat peneliti dapat membentuk kegiatan yang dapat memberikan jawaban yang rinci terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat diartikan bahwa metode penelitian adalah bentuk rencana penelitian ilmiah dalam mencari informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti agar mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Penjelasan masalah yang dikemukakan pada identifikasi masalah terkait pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Fakkak, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Berdasarkan pertimbangan di atas, maka peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif induktif, sehingga peneliti akan turun langsung untuk meneliti efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Fakkak.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online.**

Pelayanan perizinan menjadi salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, contohnya seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berusaha memberikan jaminan berupa kepastian hukum atas usaha yang dimiliki masyarakat agar dapat menjamin setiap kegiatan yang ingin dilakukan. Pemanfaatan dari perkembangan teknologi informasi saat ini adalah dengan menggunakan jaringan internet dalam dunia pemerintahan yang disebut *electronic government* atau *egovernment* guna mewujudkan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien bagi kebutuhan masyarakat. Bentuk penerapan *e-government* ini adalah pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha yang berbasis elektronik untuk memecahkan permasalahan yang terjadi pada bidang pelayanan perizinan di berbagai daerah. Penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis elektronik yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik berfungsi untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha dan perizinan lainnya baik di daerah maupun di pusat, izin dapat diperoleh secara aman, cepat dan tepat waktu. Guna menganalisa bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakkak diperlukan pengukuran dari efektivitas, maka dalam hal ini penulis menggunakan 3 dimensi pencapaian efektivitas menurut Duncan (1973 : 26). Tiga dimensi tersebut antara lain:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

## **1. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan yang dimaksud dalam hal ini adalah proses keseluruhan usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat terkhususnya di bidang pelayanan perizinan berbasis online yang telah diterapkan disana sehingga jika tercapainya tujuan dari pelayanan perizinan yang dilaksanakan maka program tersebut dapat dikatakan sudah efektif. Seperti yang diungkapkan oleh Mahmudi dalam bukunya bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang berfokus pada outcome (hasil), dimana suatu program dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan (Mahmudi, 2005 : 92). Oleh sebab itu, untuk mengukur dimensi ini, penulis ukur dengan beberapa indikator, yaitu:

### **a) Produk Pelayanan**

Gibson, dkk (1996: 28) mengemukakan bahwa “Efektivitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan dan pengembangan.” Berdasarkan pendapat Gibson dkk diatas, efektivitas dapat diukur salah satunya melalui jumlah produksi serta kepuasannya. Oleh sebab itu, penulis membahas tentang indikator produk pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan perizinan berbasis online ini. Berdasarkan dengan pengamatan yang telah dilakukan penulis di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, produk pelayanan perizinan online dengan kriteria ditanggapi baik oleh masyarakat bisa dikatakan sudah sangat efektif. Produk pelayanan dari perizinan online ini merupakan salah satu indikator yang sangat penting karena menjadi hasil utama dari program pelayanan perizinan berbasis online. Berdasarkan dengan kriteria yang telah ditetapkan penulis sebelumnya yakni jika Indeks Kepuasan Masyarakat  $\geq 80\%$  dikatakan sangat efektif dan jika jumlah hasil produk pelayanan  $\geq 800$  dikatakan sangat efektif. Sehingga pelayanan ini bisa dikatakan sudah efektif karena hasil Indeks Kepuasan Masyarakat selama 1 tahun sebesar 82,104% dan jumlah produk pelayanan perizinan berbasis online mulai dari tahun pertama diterapkannya pelayanan perizinan berbasis online sebesar 881 permohonan perizinan.

### **b) Kurun Waktu**

Kurun waktu menjelaskan indikator adanya kejelasan waktu atau pencapaian waktu yang efektif. Ketepatan penentuan waktu juga merupakan salah satu unsur dari kriteria efektivitas yang dikemukakan oleh Makmur (2011 : 7-8) serta pendapat menurut Effendy (1989 : 14) yang mendefinisikan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, jumlah personil yang ditentukan dan waktu yang ditetapkan, dimana berfokus pada pencapaian tujuan dengan waktu yang ditetapkan. Sehingga masyarakat selaku pemohon perizinan bisa merasakan dampak dari penggunaan pelayanan perizinan online. Pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dapat dikatakan sangat efektif karena sudah sesuai dengan dimensi Pencapaian Tujuan

dalam teori milik (Duncan, 1973 : 26) yakni keseluruhan usaha mencapai suatu tujuan harus dilihat sebagai suatu proses. Sehingga, supaya pencapaian akhir bersifat kredibel, dibutuhkan langkah-langkah. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : sasaran sebagai tujuan yang konkret, kurun waktu pencapaian, dan dasar hukum. Dimana Indeks Kepuasan Masyarakat berkategori sangat baik dengan nilai 82,104%, kemudian jumlah produk pelayanan yang dihasilkan sebanyak 881 permohonan serta kurun waktu pelayanan yang dibutuhkan hanya berkisar 30 menit – 1 jam saja.

## **2. Integrasi**

Integrasi dalam penelitian yang dilaksanakan penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini bertujuan mengukur tingkat kemampuan dinas dalam mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus serta mampu menciptakan komunikasi dengan berbagai organisasi atau instansi lainnya. Kemudian sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Mahmudi (2005 : 92) yang mengemukakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan dimana semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan tersebut. Oleh sebab itu semakin besar kontribusi yang diberikan, maka efektivitas dari pelayanan perizinan akan semakin baik pula yakni seperti pengadaan kegiatan sosialisasi, penentuan prosedur pelayanan serta penerapan retribusi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Beberapa faktor penentuan integrasi adalah sebagai berikut :

### **a) Peningkatan hasil produksi**

Sosialisasi yang dimaksud adalah bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan sosialisasi berkaitan dengan pelayanan perizinan berbasis online guna memperkenalkan program ini kepada masyarakat, mengetahui tugas dan fungsi dari program ini serta kemudahan yang akan di dapatkan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait pelayanan perizinan berbasis online dan menciptakan rasa ketertarikan dan kepedulian masyarakat terhadap program pelayanan perizinan berbasis online. Sosialisasi juga menjadi indikator penting dalam menyukkseskan pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak. Melalui sosialisasi masyarakat dapat mengetahui tentang pelayanan perizinan berbasis online ini. Berdasarkan dengan kriteria yang telah penulis buat sebelumnya yakni jika sosialisasi dilakukan sebanyak 5-7 kali, indikator ini dapat dikatakan sangat efektif. Oleh sebab itu, karena pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan dinas tersebut sebanyak 6 kali, maka penyelenggaraan sosialisasi tentang pelayanan perizinan berbasis online dikatakan sudah sangat efektif.

### **b) Prosedur**

Prosedur dalam sebuah program sangatlah penting agar setiap alur kegiatan dapat berjalan dengan baik. Prosedur yang dimaksud dalam hal ini adalah prosedur pelayanan perizinan mulai dari awal permohonan perizinan hingga terakhir

penerbitan surat izin. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan, penulis mendapati bahwa disana sudah terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) dari pelayanan perizinan berbasis online ini. SOP tersebut diletakkan di samping pintu masuk ruang “Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan” dengan berbentuk seperti mading raksaksa. Prosedur yang ada walaupun sering terjadi kendala tidak menjadi suatu permasalahan yang besar karena SOP terus berjalan dengan baik dan tidak berubah. Dengan adanya SOP pelayanan perizinan ini masyarakat akan semakin merasakan kemudahan dalam membuat surat izin karena memiliki alur pembuatan yang jelas dan tidak membingungkan. Oleh sebab itu, indikator prosedur bagi pelayanan ini dapat di katakan sudah efektif.

#### **c) Pemungutan**

Pemungutan ini dimaksudkan dalam kegiatan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu apakah dikenai biaya retribusi atau dilayani secara gratis. Karena dalam banyak kasus, sering terjadi pemungutan liar oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab dalam prosesnya. Berdasarkan dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis sebelumnya bahwa jika ketentuan pemungutan retribusi yang ada sudah memiliki Peraturan Daerah dan telah terealisasi dapat dikatakan sangat efektif. Oleh sebab itu, berdasarkan simpulan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa retribusi dalam pelayanan perizinan di dinas ini sudah ada dalam Peraturan Bupati dan telah terealisasi dengan baik sehingga dapat dikatakan sudah sangat efektif. Pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dapat dikatakan sangat efektif karena sudah sesuai dengan dimensi Integrasi dalam teori milik Duncan (1973 : 26) yakni penilaian pada tingkatan kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai jenis organisasi lainnya. Integrasi terdiri atas beberapa faktor yaitu : proses sosialisasi, prosedur dan proses pemungutan. Dimana sosialisasi tentang pelayanan perizinan berbasis online sudah dilakukan sebanyak 6 kali dan informasinya tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, kemudian prosedur pelayanan perizinan online juga sudah menerapkan SOP yang berjalan dengan baik dan tidak berubah-ubah serta penerapan peraturan pemungutan atau retribusi dalam pelayanan perizinan telah terealisasi dengan baik.

### **3. Adaptasi**

Adaptasi dikatakan sebagai bentuk proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyetarakan suatu individu dengan perubahan ataupun perbedaan yang terjadi pada lingkungannya. Dalam hal ini yang di maksud adalah bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungannya, baik perubahan birokrasi maupun kemajuan teknologi yang terus meningkat. Seperti yang dijelaskan oleh Sari (2007 : 97) dalam bukunya yakni efektivitas organisasi adalah kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai

tujuan organisasi. Oleh sebab itu, dimensi ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

**a) Peningkatan Kemampuan**

Dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan bukan hanya sumber daya pelayanan saja yang ditingkatkan, namun kualitas sumber daya aparat juga harus terus ditingkatkan agar proses pelayanan semakin baik dan berkualitas. Pelatihan serta bimbingan yang terus dilakukan berguna untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparat pelayanan perizinan ini sehingga dalam pelayanannya kepada masyarakat menjadi lebih baik juga. Berdasarkan dengan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis sebelumnya jika pembinaan dan pelatihan yang dilakukan hanya 3-4 kali dikatakan cukup efektif. Sehingga, berdasarkan penjelasan ibu sekretaris dan pegawai Front Office dalam wawancaranya penulis menyimpulkan bahwa bimtek dan pelatihan yang dilakukan sudah cukup efektif namun harus terus ditingkatkan lagi dengan mengadakan pelatihan dan bimtek di dinas ini. Selain kualitas sumber daya aparatnya, menurut Effendy (1989: 14) efektivitas juga didefinisikan sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, jumlah personil yang ditentukan dan waktu yang ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah pegawai dalam pelayanan perizinan juga menjadi hal penting karena jika jumlah pegawai tidak memadai tentunya dapat menyebabkan masalah-masalah yang dapat menghambat proses pelayanan. di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan terdapat 8 jabatan namun yang terisi hanya 7 jabatan ditambah lagi dengan 2 anggota Front Office sehingga jumlah keseluruhan pegawai pelayanan perizinan berkisar 9 orang. Oleh sebab itu, berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis bahwa jika terdapat 10 dari 10 pegawai perizinan dapat dikatakan efektif. Sehingga, jumlah pegawai di bidang pelayanan perizinan berjumlah 9 orang dimana hampir mencapai kriteria tersebut maka jumlah pegawai yang memadai dapat dikatakan sudah sangat efektif.

**b) Sarana Dan Prasarana**

Sarana prasarana juga menjadi salah satu indikator penting yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan program suatu organisasi guna menciptakan suatu pelayanan yang sesuai standar agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Pemanfaatan sarana prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak sudah sangat baik. Sehingga, sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis sebelumnya bahwa jika pemanfaatan sarana prasarana yang terpakai 17 dari 17 dikatakan sangat efektif. Oleh sebab itu, karena sarana prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak telah terpakai seluruhnya dan sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan maka dapat dikatakan sudah sangat efektif. Pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dapat dikatakan sudah efektif karena sudah sesuai dengan dimensi Adaptasi dalam teori milik Duncan (1973 : 26) yakni kemampuan organisasi guna menempatkan

diri terhadap suatu lingkungan. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu : peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana. Dimana dalam program pelayanan perizinan online ini jumlah pegawai yang berada di bidang ini sudah sangat memadai meskipun masih perlu diadakan lebih banyak lagi kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis guna meningkatkan kualitas sumber daya pegawai serta pemanfaatan sarana dan prasarana dinas yang sudah sangat baik

### **3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dapat dikatakan sangat efektif karena sudah sesuai dengan dimensi Integrasi dalam teori milik Duncan (1973 : 26) yakni penilaian pada tingkatan kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai jenis organisasi lainnya. Integrasi terdiri atas beberapa faktor yaitu : proses sosialisasi, prosedur dan proses pemungutan. Dimana sosialisasi tentang pelayanan perizinan berbasis online sudah dilakukan sebanyak 6 kali dan informasinya tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, kemudian prosedur pelayanan perizinan online juga sudah menerapkan SOP yang berjalan dengan baik dan tidak berubah-ubah serta penerapan peraturan pemungutan atau retribusi dalam pelayanan perizinan telah terealisasi dengan baik.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis pada bab sebelumnya terkait Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan berbasis online pada dinas ini sudah efektif yang mana dilihat dari:

1. Dimensi pencapaian tujuan yang memiliki dua indikator yang dilihat sudah sangat efektif yakni produk pelayanan yang selama 2 (dua) tahun terakhir setelah penerapan pelayanan perizinan berbasis online menghasilkan sebanyak 881 permohonan perizinan dan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,104%, kemudian kurun waktu dimana proses penyelesaian perizinan hanya memakan waktu 30 menit - 1 jam sehingga dikatakan memberikan kemudahan bagi para pemohon.
2. Dimensi Integritas yang memiliki tiga indikator yang dilihat sudah sangat efektif yakni sosialisasi yang telah dilakukan dinas sebanyak 6 kali, prosedur yang mana dinas telah memiliki SOP pelayanan perizinan berbasis online meskipun dalam realisasinya terkadang mengalami kendala karena faktor alam namun telah terealisasi dengan baik, serta pemungutan yang pengaturannya sudah tercantum dalam Perda No. 5 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan telah terealisasi dengan baik juga.
3. Dimensi Adaptasi yang memiliki dua indikator yang dilihat sudah sangat efektif khususnya dalam pemanfaatan sarana prasarana sedangkan pengadaan

pelatihan dan bimtek yang masih belum cukup efektif karena dilakukan hanya sekali dua kali saja bagi para pegawai namun dari segi kinerjanya 9 dari 10 pegawai yang ada sudah melakukan tupoksinya dengan baik.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Moda Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

**Arah Masa Depan Penelitian: (future work):** Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Moda Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku:

- Barata, A. A. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media.
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social Science Research Prinsiples, Method, and Practice*. USA: University of Florida.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Duncan, R. B. (1973). *Multiple decision-making structures in adapting to environmental uncertainly : The impact on organizationaleffectiveness*. Human Relations.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GadjahMada Universitas.
- Effendy, O. U. (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ratminto, & Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, E. (2007). Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi. *In Seri Manajemen Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku (Alih Bahasa Magdalena)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press 2018, 266.
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.

## **B. SUMBER LAIN**

- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Fakfak
- Peraturan Bupati Fakfak Nomor 59 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak

Peraturan Daerah Kabupaten Fakfak Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik/*Online Single Submission*

### **C. SUMBER LAINNYA**

Website <http://dpmptsp.fakfakkab.go.id/web/PerizinanOnline>. diakses pada tanggal 20 September 2021 Pukul : 15.30 WITA

