

Implementasi *Electronic Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali

Fachmika Pradita Putri, Is Hadri Utomo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: fachmikaputri@student.uns.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan sesuatu yang krusial di era sekarang ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Electronic Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali. Permasalahan utama saat ini yakni belum meratanya jaringan telekomunikasi di Kabupaten Boyolali dan regulasi dari pusat yang sering berubah menjadikan implementasi *e-government* berupa pelayanan perizinan *online* menjadi terhambat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teori Implementasi Edward III untuk analisis data yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini merupakan studi implementasi yang sebelumnya belum pernah dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Boyolali dalam menerapkan *E-government* berupa pelayanan perizinan online menggunakan SIPP dan OSS telah dilaksanakan dengan cukup baik dapat dilihat dari terpenuhinya keempat Teori Implementasi Edward III. Meskipun demikian masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki diantaranya terkait penyediaan regulasi pendukung, penambahan SDM, peningkatan fasilitas dan penstabilan anggaran.

Kata Kunci : implementasi kebijakan; *electronic government*; pelayanan online

Abstract

Public services utilizing advances in Information and Communication Technology (ICT) are crucial in this current era. This study aims to determine the implementation of Electronic Government at the Office of Investment and One Stop Service (DPMPTSP) Boyolali Regency. The main problem at this time is that the telecommunication network is not evenly distributed in Boyolali Regency and the regulations from the center that often change make the implementation of e-government in the form of online licensing services to be hampered. The method used in this research is descriptive qualitative. This study uses Edward III's Implementation Theory for data analysis consisting of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This research is an implementation study that has never been done before in DPMPTSP Boyolali Regency. The results of the study show that DPMPTSP Boyolali Regency in implementing E-government in the form of online licensing services using SIPP and OSS has been implemented quite well, which can be seen from the fulfillment of the four Edward III Implementation Theories. However, there are still some things that need to be improved, including the provision of supporting regulations, adding human resources, improving facilities and stabilizing the budget.

Keywords : policy implementation; *electronic government*; online services

Pendahuluan

Pemanfaatan TIK saat ini semakin masif dilakukan di berbagai bidang diantaranya pada bidang pendidikan, kesehatan, sosial, budaya dan lain sebagainya. Hal tersebut mendorong organisasi untuk ikut mengadopsinya serta terus melakukan pengembangan. Organisasi menghendaki adanya perubahan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai, diantaranya produktivitas meningkat, kualitas pelayanan meningkat, moral serta kapasitas anggota meningkat dan lain sebagainya (Arief, 2018). Perkembangan laju TIK akhirnya memunculkan suatu model penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik yang disebut *Electronic Government*.

Pengertian *e-Government* menurut World Bank (Sitokdana, 2015) adalah penggunaan TIK oleh badan pemerintah yang mempunyai manfaat untuk mengubah cara interaksi dengan masyarakat, bisnis, dan unit pemerintah lainnya. Meskipun proses perubahan tersebut tidak semudah yang dibayangkan, namun hal tersebut mutlak harus dilakukan. Indrajit (2006, h. 9) dalam Arief (2018) mengemukakan terdapat 3 (tiga) alasan perlunya pengembangan *e-Government*. Pertama, munculnya beberapa isu global seperti korupsi, demokrasi, dan perdagangan bebas seiring dengan arus globalisasi yang datang secara cepat. Kedua, kemajuan teknologi menyebabkan beragam berita dan ilmu pengetahuan dapat dipublikasikan secara kilat. Ketiga, kehidupan masyarakat di dunia menjadi meningkat kualitasnya.

Keharusan pengadopsian *e-Government* pada setiap organisasi publik baik ditingkat pusat dan juga daerah mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Salah satu organisasi sektor publik yang melakukan inovasi pelayanan mengadopsi TIK adalah dinas-dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni dengan layanan izin *online* nya, salah satunya DPMPTSP Kabupaten Boyolali.

Diterbitkannya Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang isi pesannya terdapat seruan agar PTSP di seluruh Indonesia mengadopsi Pelayanan Secara Elektronik (PSE) ditangkap oleh DPMPTSP Kabupaten Boyolali sebagai suatu tantangan. DPMPTSP Kabupaten Boyolali lantas meresponnya dengan meluncurkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP). SIPP pertama kali disosialisasikan pada tahun 2017. Sistem aplikasi tersebut merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya yang telah dimiliki oleh DPMPTSP yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan perizinan yang efisien, mudah, dan terintegrasi. Pengembangan sistem aplikasi tersebut merupakan bentuk dari inovasi publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Boyolali menyesuaikan tuntutan perkembangan zaman dan para pelaku usaha. Dengan SIPP, pengurusan izin yang sebelumnya harus melalui

dinas teknis terlebih dahulu untuk mendapatkan rekomendasi kini menjadi lebih sederhana dengan mendatangi satu tempat saja yakni di DPMPTSP. Petugas *Front Office* DPMPTSP yang akan melakukan pengurusan rekomendasi ke dinas teknis melalui sistem aplikasi SIPP.

Pemerintah Pusat yang terus menginginkan perbaikan pada tatanan pelayanan publik juga menerbitkan regulasi baru terkait pelayanan perizinan. Pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha yang telah menyinggung terkait sistem *Online Single Submission (OSS)*. OSS mulai berlaku sejak dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. OSS merupakan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang dikelola langsung oleh lembaga OSS. Namun, PP Nomor 24 Tahun 2018 kemudian dicabut dan diganti dengan PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko sehingga terdapat OSS versi terbaru juga yakni *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)*. OSS RBA membedakan perizinan berdasarkan resiko dan skala kegiatan usaha sehingga pelaku UMKM dengan tingkat resiko usaha rendah dapat memperoleh izin usaha dengan mudah. Program OSS akan terkoneksi dengan DPMPTSP di daerah, tidak terkecuali dengan DPMPTSP Kabupaten Boyolali.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana implementasi *Electronic Government* yang berbentuk SIPP dan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *Electronic Government* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali dengan menggunakan Teori Implementasi Edward III yang terdiri dari :

- a. Komunikasi. Distorsi dalam implementasi dapat dikurangi dengan mentransmisikan maksud peraturan kepada target yang dituju. Resistensi target yang dituju mungkin terjadi ketika maksud peraturan membingungkan.
- b. Sumber Daya. Keberjalanan dapat berjalan kurang efektif jika seorang implementor kekurangan sumber daya walaupun telah mengkomunikasikan dengan jelas dan konsisten isi kebijakan. Wujud dari sumber daya dapat berupa SDM yakni kapasitas pelaksana dan keuangan.
- c. Disposisi. Disposisi yakni karakteristik yang melekat pada diri pelaksana kebijakan. Contoh dari disposisi yakni komitmen dan integritas.
- d. Struktur Birokrasi. Pelaksanaan sangat dipengaruhi oleh tingkatan pada organisasi yang terdiri dari *SOP* serta fragmentasi.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali. Pemilihan Kabupaten Boyolali sebagai lokasi penelitian karena Kabupaten Boyolali memiliki akses teknologi informasi yang tinggi. Untuk dapat menjelaskan terkait Implementasi *Electronic Government* di DPMPTSP Kabupaten Boyolali, maka jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terdapat 2 jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni sumber data primer yang akan diperoleh dari hasil wawancara dan sumber data sekunder yang berasal dari arsip-arsip, buku-buku, hasil penelitian, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini pengambilan sampel didasarkan atas berbagai pertimbangan tertentu sehingga menggunakan *purposive sampling*. Pemilihan penggunaan *purposive sampling* karena dengan teknik tersebut peneliti memiliki kecenderungan untuk dapat memilih informan dengan posisi dan akses tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian secara mendalam dan dapat dipercaya sebagai sumber pengumpulan data.

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Peneliti menggunakan beberapa informan dalam pengumpulan data sehingga dapat dianalisis hasil wawancara antar informan untuk mengecek kebenaran data. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni Model Interaktif dari Miles dan Hubberman yang diterjemahkan (dalam Sugiyono., 1992, h. 20). Analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali merupakan salah satu perwujudan dari upaya peningkatan pelayanan publik yang menysasar pada kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan perizinan. Dilatar belakangi oleh Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap, di Kabupaten Boyolali dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang sebelumnya bernama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T). Pergantian kedudukan tersebut berdasar Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Boyolali Tahun 2016 Nomor 16).

Visi DPMPTSP Kabupaten Boyolali yakni “Pro Investasi mewujudkan Boyolali yang lebih maju dan lebih sejahtera”. Sedangkan misi DPMPTSP Kabupaten Boyolali adalah Boyolali meneruskan semangat Pro Investasi. DPMPTSP Kabupaten Boyolali melakukan pelayanan publik dengan mengacu pada maklumat pelayanan yakni dengan menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan akan dilakukan evaluasi secara terus menerus. DPMPTSP Kabupaten Boyolali juga berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang bebas dari pungutan liar maupun gratifikasi.

Dibentuknya DPMPTSP Kabupaten Boyolali mampu menciptakan iklim investasi yang kondusif sehingga sektor perekonomian menjadi lebih maju. Kota Boyolali merupakan salah satu kawasan industri sehingga DPMPTSP Kabupaten Boyolali berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat maupun pihak swasta yang berminat menanamkan investasi maupun memerlukan berbagai perizinan secara praktis, optimal, transparan, cepat serta tepat waktu.

2. Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Boyolali

Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Boyolali mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko telah menggunakan OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Perizinan Online Terpadu atau yang biasa disebut dengan *Online Single Submission (OSS)* adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Untuk mendaftarkan izin berusaha pemohon dapat mengakses <https://oss.go.id>. Tahapan atau alurnya disesuaikan dengan besarnya resiko usaha yang didaftarkan yang akan ditentukan oleh tim OSS.

Untuk jenis perizinan yang tidak dilayani oleh OSS, DPMPTSP Kabupaten Boyolali memiliki SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan) yang merupakan pengembangan dari DPMPTSP Kabupaten Boyolali sendiri. Jenis perizinan yang dilayani menggunakan SIPP yakni perizinan non berusaha yang terdiri dari perizinan sektor pendidikan dan kebudayaan (sub sektor pendidikan), sektor kesehatan, obat, dan makanan, dan sektor transportasi dan non perizinan.

Tahapan perizinan melalui SIPP adalah sebagai berikut :

1. Pemohon datang ke DPMPTSP Kabupaten Boyolali untuk mendaftarkan rekomendasi
2. *Front Office* mengirimkan rekomendasi ke dinas teknis

3. Dinas teknis menyetujui rekomendasi lalu dikirim kembali ke *Front Office* DPMPTSP melalui sistem aplikasi SIPP
 4. Pengajuan pendaftaran izin oleh *Front Office* pendaftaran
 5. *Front Office* pendaftaran mengirimkannya ke *Back Office* kemudian dilakukan koreksi
 6. Dari *Back Office* ke Kepala Bidang lalu ke Sekretaris
 7. Selanjutnya mendapatkan TTE oleh Kepala Dinas
 8. Setelah mendapat TTE, pihak *e-doc* mencetak dokumen
- Pihak *e-doc* memberi kabar melalui WhatsApp/SMS Gateway jika berkas telah dapat diambil.

3. Implementasi E-Government di DPMPTSP Kabupaten Boyolali

1. Komunikasi

Suatu kebijakan publik akan dapat merealisasikan harapan yang diinginkan untuk memecahkan masalah publik serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat apabila diimplementasikan. Oleh karena itu implementasi suatu kebijakan menjadi suatu hal yang penting agar kebijakan tersebut tidak hanya menjadi tulisan diatas kertas saja. Implementasi kebijakan publik tidak hanya mencakup operasionalisasi kebijakan publik ke dalam mekanisme birokratis, tapi juga terkait dengan bagaimana agar kebijakan publik tersebut dapat diterima, dipahami, dan didukung oleh kelompok sasaran (Tachjan, 2006:xiii). Pada akhirnya komunikasi menjadi hal yang penting agar suatu kebijakan dapat tersampaikan dengan baik. Sebaik apapun suatu kebijakan yang telah dirumuskan tidak akan berhasil jika tidak dikomunikasikan secara tepat.

a. Transmisi

Suatu pesan dapat ditindaklanjuti maknanya apabila pesan tersebut tersampaikan dengan baik isinya kepada sarannya. Transmisi berkaitan dengan bagaimana suatu pesan disampaikan melalui saluran komunikasi sehingga sampai kepada sasaran dengan tepat. Pemerintah Pusat melalui Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah telah mengkomunikasikan pesan kebijakan terkait Pelayanan Secara Elektronik (PSE) yang kemudian direspon oleh DPMPTSP Kabupaten Boyolali dengan peluncuran Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu yang kemudian disebut dengan SIPP pada tahun 2017. Dengan hadirnya SIPP, pengurusan izin hanya melalui DPMPTSP saja tidak perlu ke Dinas teknis terkait untuk mencari rekomendasi karena telah dilakukan oleh sistem. Hal tersebut disambut baik oleh SKPD terkait dan masyarakat.

Respon yang sigap atas tantangan peralihan pelayanan menuju Pelayanan Secara Elektronik tersebut mengindikasikan bahwa DPMPTSP Kabupaten Boyolali siap mengadopsi konsep-konsep *E-government* lebih lanjut dalam keberjalanan pemberian layanan perizinan kepada masyarakat.

Berselang beberapa tahun, Pemerintah Pusat kembali membuat regulasi baru terkait dengan pelayanan perizinan. Pemerintah menerbitkan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Mengacu pada PP tersebut, Pemerintah meluncurkan sistem *OSS (Online Single Submission)* untuk pertama kalinya. *OSS* merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dikelola serta diselenggarakan oleh Lembaga *OSS*. *OSS* bertujuan untuk mempersingkat proses pengurusan izin berusaha sehingga memudahkan para pelaku bisnis untuk memperoleh izin usaha. Namun, PP Nomor 24 Tahun 2018 akhirnya dicabut dan diganti dengan PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. DPMPTSP Kabupaten Boyolali menangkap pesan tersebut dan segera melakukan penyesuaian. Komunikasi dari Pemerintah Pusat, Kemendagri, Kominfo, Kemen-BKPM ke Bupati Boyolali kemudian Kepala DPMPTSP dan selanjutnya SKPD terbentuk dengan baik.

b. Kejelasan Informasi

Informasi yang telah disampaikan dari atas ke bawah bisa saja rancu dan menimbulkan kesalahpahaman dalam prakteknya. Kejelasan informasi berkaitan dengan bagaimana penerima pesan menangkap pesan yang disampaikan. Terkait hal tersebut, saat diterbitkannya Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah DPMPTSP Kabupaten Boyolali langsung meresponnya dengan mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPP). Hal tersebut dapat dimaknai bahwa DPMPTSP Kabupaten Boyolali telah dapat menangkap pesan yang disampaikan dari kebijakan tersebut.

Namun, saat dikeluarkannya PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, DPMPTSP Kabupaten Boyolali memerlukan waktu untuk penyesuaian. Regulasi yang sering berganti dari Pusat membuat DPMPTSP Kabupaten Boyolali harus pandai dalam memahami maknanya agar segera dapat mengimplementasikan. Masa peralihan dari perizinan yang semula menggunakan SIPP kemudian terdapat regulasi baru

dengan diluncurkannya OSS membuat para pegawai mengalami kebingungan. Seiring berjalannya waktu dan dibarengi dengan sosialisasi, pengarahan, dan pelatihan secara intens oleh Kementerian terkait, DPMPTSP Kabupaten Boyolali dapat beradaptasi dengan regulasi baru.

c. Konsistensi

Konsistensi berkaitan dengan tetapnya isi pesan yang disampaikan dari waktu ke waktu. Peneliti melihat konsistensi regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat dalam langkah pasti penerapan *E-government* pada pelayanan perizinan. Sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Pemerintah Pusat menerbitkan kebijakan-kebijakan lanjutan yang saling berkesinambungan. Diantara kebijakan tersebut yang berkaitan dengan pelayanan penanaman modal diantaranya PP Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, PP Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dan PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.

Konsistensi pesan dalam lingkup DPMPTSP Kabupaten Boyolali tidak terdapat kerancuan. Pesan yang disampaikan oleh Kepala Dinas sejalan dengan maksud yang hendak disampaikan oleh Bupati dan Pemerintah Pusat. Begitu pula antara DPMPTSP dengan SKPD yang bersangkutan dalam pengeluaran izin maupun rekomendasi. Keduanya tetap konsisten dalam melaksanakan tugas dari atasan yakni pembagian tugas antara DPMPTSP dan SKPD terkait agar pemohon tidak perlu kesana-kemari saat mengumpulkan berkas perizinan, namun hanya melalui satu pintu yakni melalui DPMPTSP.

2. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat bergantung pada pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh suatu instansi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen terpenting dalam tahapan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan SDM yang kompeten dan memenuhi kualifikasi sesuai dengan tanggung jawab yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditentukan secara politik. Selain SDM yang memadai, juga diperlukan sumber daya lain dalam

menunjang pelaksanaan suatu kebijakan. Menurut Edward III sumber daya organisasi meliputi “*Staff, information, authority, facilities, building, equipment, land, and supplies*”. Peneliti menyederhanakannya menjadi Sumber Daya Manusia, kewenangan, anggaran dan fasilitas untuk melihat implementasi E-government di DPMPTSP Kabupaten Boyolali.

a. Sumber Daya Manusia

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat di DPMPTSP Kabupaten Boyolali baik PNS maupun non-PNS yakni sebanyak 41 orang dengan rincian 21 laki-laki dan 20 perempuan. Dari sisi pelayanan, pemberian layanan sudah dapat berjalan namun masih dirasa kurang dengan jumlah SDM yang demikian tersebut.

Tabel 1.
Tingkat Pendidikan Pemangku Jabatan pada DPMPTSP Kabupaten Boyolali

No.	Pendidikan	Jumlah
1	Pascasarjana (S2)	6
2	Sarjana (S1)	18
3	Diploma 3 (D3)	6
4	SLTA	10
5	SD	1
Jumlah		41

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Boyolali, 2022.

Dilihat dari tingkat pendidikannya, 75% SDM di DPMPTSP Kabupaten Boyolali berpendidikan tinggi. Tingkat pendidikan yang baik merupakan salah satu elemen penting dalam implementasi kebijakan *E-government*. SDM yang terdidik diekspektasikan memiliki kompetensi untuk selalu beradaptasi dan berinovasi dengan regulasi yang terus diubah oleh Pemerintah Pusat demi perbaikan ke arah yang lebih matang.

Tabel 2.
Disiplin Pendidikan Pemangku Jabatan pada DPMPTSP Kabupaten Boyolali

No.	Pendidikan	Jumlah
1	Pemerintahan	2
2	Hukum	6
3	Sains	2
4	Ekonomi	11

5	Teknik	1
6	Informatika	3
7	Sosial	4
8	Kesehatan	1

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Boyolali, 2022.

Selain tingkat pendidikan, disiplin ilmu juga menjadi hal yang penting dalam proses implementasi kebijakan. SDM yang memiliki disiplin ilmu yang linier atau sejalan dengan kebutuhan instansi, akan membuat kinerjanya menjadi lebih maksimal. SDM di DPMPTSP Kabupaten Boyolali sebagian besar berasal dari bidang ekonomi diantaranya manajemen dan akuntansi serta bidang hukum. Hal tersebut sejalan dengan kebutuhan DPMPTSP Kabupaten Boyolali untuk mengurus perizinan dan permodalan. Namun, untuk mendukung keberjalanan *E-government* diperlukan staff IT yang memadai. DPMPTSP Kabupaten Boyolali hanya memiliki 5 SDM yang ditempatkan pada Bidang Pengolahan Data Pengembangan Sistem Informasi dan Pengendalian Penanaman Modal. Jumlah staff IT dirasa cukup untuk menjalankan tupoksi yang telah ditentukan. Hal tersebut sedikit banyak berpengaruh pada pengembangan sistem atau aplikasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Boyolali. Perizinan non OSS kini masih dilayani menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPP). Kelemahan dari SIPP adalah tidak dapat diakses sendiri oleh pemohon perizinan. Pemohon harus datang ke kantor DPMPTSP jika ingin mengajukan perizinan dan akan didaftarkan oleh petugas *front office*. Sebenarnya DPMPTSP Kabupaten Boyolali telah merancang sistem aplikasi berbasis *web* yang diberi nama SIPO.

b. Kewenangan

Sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Boyolali Nomor 71 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha, Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali, wewenang penyelenggaraan pelayanan perizinan yang semula dipegang oleh Bupati Kabupaten Boyolali kini telah didelegasikan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Boyolali. Pendelegasian kewenangan tersebut meliputi :

- a. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yakni melalui OSS

- b. Perizinan Non Berusaha, yakni perizinan yang tidak dilayani pada OSS, dan
- c. Non Perizinan, yakni melalui sistem yang difasilitasi oleh Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah sesuai standar yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat

Dalam melaksanakan wewenangnya Kepala DPMPTSP berkewajiban untuk:

- a. menjamin kelancaran pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha, dan Nonperizinan kepada masyarakat
- b. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan Perangkat Daerah yang terkait dengan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha, dan Nonperizinan yang baik pada saat dan pasca diterbitkan
- c. menyusun standar operasional prosedur untuk masing-masing Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha, dan Nonperizinan serta memproses penerapannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melaporkan pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha, dan Nonperizinan secara berkala dan/atau secara insidental kepada Bupati dengan tembusan kepada Perangkat Daerah yang terkait.

Sebelum terjadi pendelegasian wewenang, para pemohon yang memerlukan izin harus datang ke SKPD-SKPD untuk proses pengurusan izin yang memerlukan waktu lama. Kini perizinan telah terintegrasi pada satu pintu di DPMPTSP dengan menggunakan OSS dan SIPP. DPMPTSP sebagai penghubung atau jembatan antara kebutuhan pemohon dengan SKPD bertugas melakukan koordinasi melalui sistem dengan SKPD terkait dalam penerbitan izin dan rekomendasi. Selain itu, perizinan yang sebelumnya ditandatangani oleh Bupati kini dilakukan oleh Kepala DPMPTSP melalui Tanda Tangan Elektronik.

c. Anggaran

Penerapan *E-government* pada DPMPTSP Kabupaten Boyolali sudah mulai dicanangkan pada tahun 2017 dan baru dikembangkan pada pertengahan tahun 2018. Hal tersebut tidak terlalu berpengaruh pada anggaran meskipun penerapannya dimulai pada pertengahan tahun anggaran.

Anggaran yang digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Boyolali berasal dari APBN dan APBD. DPMPTSP Kabupaten Boyolali

memperoleh Dana Alokasi Khusus (DAK) yang bersumber dari pendapatan APBN yang diperuntukkan untuk pengadopsian konsep *E-government*. Realisasi anggaran DAK digunakan untuk menyelenggarakan sosialisasi terkait OSS dengan sasaran pelaku usaha. Sosialisasi yang telah diselenggarakan diantaranya sosialisasi terkait OSS dengan sasaran para pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Hotel Pondok Indah, sosialisasi dengan sasaran pelaku usaha apotek di Hotel *Front One* dan sosialisasi dengan pelaku usaha Produk Industri Rumah Tangga (PIRT) di Ruang Cempaka, Sekretaris Daerah Kabupaten Boyolali. itu menghadirkan pelaku tapi kita kerjasama dengan dinas teknis juga. Sedangkan anggaran yang berasal dari APBD digunakan untuk kegiatan operasional umum. Namun, saat ini anggaran untuk DPMPTSP dilakukan pengurangan akibat pandemi COVID-19 dan Pemerintah Daerah saat ini sedang berfokus pada pembangunan serta pengembangan Mal Pelayanan Publik (MPP) dimana nantinya terdapat perwakilan dari setiap dinas teknis untuk melakukan pelayanan di MPP.

d. Fasilitas

Menurut Edward III (1980:11) “Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-government*”. DPMPTSP Kabupaten Boyolali telah memiliki infrastruktur teknologi informasi yang mendukung keberjalanan konsep *E-government*. Hal tersebut dapat dilihat dari aktivitas pelayanan perizinan online yang berjalan dengan baik yang didukung dengan ketersediaan jaringan internet yang stabil, jumlah komputer yang memadai serta perangkat pendukung lainnya seperti printer dan scanner dan yang tidak kalah penting yakni sistem. Namun DPMPTSP Kabupaten Boyolali belum memiliki genset yang menjadi perangkat krusial bagi instansi yang proses pemberian layanannya bergantung pada ketersediaan listrik.

Gambar 1.
Front Office DPMPTSP Kabupaten Boyolali



Sumber : Peneliti, 2022

Selain itu terdapat berbagai fasilitas pendukung diantaranya ruangan-ruangan yang didesain untuk berbagai keperluan yang terdiri dari ruang layanan prioritas, ruang konsultasi investasi dan perizinan dan ruang pengaduan. Terdapat pula AC, televisi, CCTV, *charging box*, kumpulan koran dan screen layanan informasi pada bagian *front office* yang membuat pemohon yang datang menjadi semakin nyaman dalam proses pembuatan perizinan.

3. Disposisi

Disposisi dapat dilihat dari bagaimana Pemerintah Pusat dan Daerah, DPMPTSP, dan SKPD saling berkesinambungan satu sama lain dalam mewujudkan tujuan bersama. Tujuan dalam konteks ini yakni mewujudkan pelayanan perizinan yang lebih sederhana, efisien dan transparan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemerintah Pusat menunjukkan keseriusannya dengan meluncurkan OSS terlebih versi terbaru yakni OSS RBA. Untuk mendapatkan NIB (Nomor Induk Berusaha) kini semakin mudah apabila resiko usahanya kecil. Dengan kemudahan pemberian izin berusaha tersebut kini pelaku bisnis termasuk UMKM tidak perlu khawatir lagi dengan proses birokrasi yang panjang dan berbelit. Iklim bisnis saat ini menjadi semakin hidup karena pemberian izin lebih cepat dan mudah.

Bentuk dukungan dari Pemerintah Kabupaten Boyolali terkait penerapan *E-government* di DPMPTSP Kabupaten Boyolali yakni berupa pemberian insentif ketika DPMPTSP menerima penghargaan.

2. Struktur Birokrasi

Proses implementasi suatu kebijakan dengan persediaan sumber daya yang diperlukannya secara penuh dan implementor mengetahui bagaimana cara melakukannya, bisa saja masih belum dapat berjalan secara efektif yang diakibatkan karena tidak efisiennya struktur birokrasi (Edward III dalam Widodo, 2010:106). Maka dari itu struktur birokrasi menjadi sangat penting dalam proses implementasi suatu kebijakan.

a. SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen krusial yang harus dimiliki oleh suatu instansi yang digunakan untuk menanggulangi situasi-situasi umum pada berbagai sektor publik maupun swasta. Internal organisasi menghendaki kepastian waktu, sumber daya, dan kebutuhan penyesuaian dalam suatu organisasi kerja yang kompleks sehingga memerlukan adanya SOP (Winarno, 2005:150). Setiap instansi wajib memiliki SOP tidak terkecuali dengan DPMPTSP Kabupaten Boyolali. SOP DPMPTSP Kabupaten Boyolali berkelindan dengan SOP pada dinas teknis karena keduanya saling berhubungan satu sama lain dalam penerbitan izin maupun rekomendasi.

b. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga pada akhirnya akan memerlukan adanya koordinasi (Edward III dalam Winarno 2005:155). Penerbitan izin dan rekomendasi dilakukan melalui koordinasi antara DPMPTSP dan dinas teknis.

“Kalau tanggung jawab di dinas teknis kalau yang OSS tergantung resikonya. Kalau dia resiko menengah tinggi itu dia harus verifikasi jadi seperti persetujuannya tetap di dinas teknis. Kalau izin baru ke kita karena dia resikonya tinggi. Dan yang SIPP seperti tenaga kesehatan di SKPD kan hanya sebagai rekom saja. Kalau perizinannya tetap di kita.”
(Wawancara Staff Pelayanan Perizinan)

Pembagian tanggung jawab antara DPMPTSP dan dinas teknis telah dilakukan sebagaimana mestinya. Tantangan dalam proses fragmentasi salah satunya terdapat pada faktor SDM nya. SDM yang mutasi atau pensiun terkadang tidak memberikan hak akses OSS nya kepada tenaga kerja yang menggantikannya.

Penutup

DPMPTSP Kabupaten Boyolali dalam menerapkan *E-government* berupa pelayanan perizinan online telah dilaksanakan dengan cukup baik setelah hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti menggunakan Teori Implementasi Edward III sebagai berikut :

1. Komunikasi. Komunikasi yang terbentuk antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, DPMPTSP, dan SKPD terkait telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat terlihat dari cara penyampaian pesan yang dapat ditangkap dengan baik oleh sasaran kebijakan, kejelasan informasi yang tidak menimbulkan kesalahpahaman implementor, serta konsistensi pesan dari atas ke bawah dan dari waktu ke waktu bersifat tetap. DPMPTSP Kabupaten Boyolali sebagai pelaksana kebijakan juga mampu mengkomunikasikan isi kebijakan terkait *E-government* berupa pelayanan perizinan online kepada masyarakat pada umumnya dan kepada para pelaku usaha khususnya dengan jelas melalui kegiatan sosialisasi.
2. Sumber Daya. Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan *E-Government* di DPMPTSP Kabupaten Boyolali masih dirasa kurang, terlebih Staff IT yang memegang peran krusial pada instansi publik yang memanfaatkan teknologi informasi pada proses bisnisnya. DPMPTSP telah menjalankan sepenuhnya kewenangan yang didelegasikan dai Bupati Boyolali ke Kepala DPMPTSP, namun dalam proses pelayanan perizinan masih terdapat kendala pada perizinan PBG yang masih memerlukan cek lokasi yang seharusnya dapat dipermudah dengan adanya Perda RDTR di setiap kecamatan. Anggaran untuk keberjalanan *E-government* mengalami pengurangan akibat pandemi COVID-19 dan pengadaan MPP namun masih dirasa cukup. Fasilitas yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Boyolali dalam menunjang keberjalanan *E-government* sudah tersedia dengan baik diantaranya jaringan internet yang stabil, jumlah komputer yang memadai serta perangkat pendukung lainnya seperti printer dan scanner dan yang tidak kalah penting yakni sistem.
3. Disposisi. Mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, DPMPTSP serta SKPD terkait telah menunjukkan keseriusan pengadopsian *E-government*. Pemerintah Pusat dengan peluncuran OSS RBA yang memudahkan pelaku usaha untuk memperoleh izin berusaha, Pemerinah Daerah dengan tunjangan insentifnya apabila memperoleh prestasi atau penghargaan, DPMPTSP Kabupaten Boyolali dengan peluncuran sistem aplikasi SIPP dan pengembangan SIPO, serta SKPD terkait yang memiliki admin teknis yang bertugas menerima pengajuan rekomendasi dari DPMPTSP.
4. Struktur Birokrasi. DPMPTSP dan SKPD terkait telah berkoordinasi dalam penyusunan SOP serta pembagian tanggung jawab terkait pengembangan

layanan menjadi berbasis elektronik. Keduanya saling melakukan koordinasi dan pembagian tanggung jawab telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Setelah melakukan analisis penerapan E-government di DPMPTSP Kabupaten Boyolali dengan menggunakan indikator dari Teori Edward III yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, kebijakan telah terlaksana dengan cukup baik. Adapun saran yang diusulkan oleh peneliti yakni sebagai berikut :

1. Mempercepat penyusunan dan pengesahan Perda RDTR di setiap kecamatan di Kabupaten Boyolali agar pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan perizinan online menjadi lebih optimal.
2. Melakukan usulan kepada BKD terkait SDM agar DPMPTSP Kabupaten Boyolali tidak mengalami kekurangan tenaga yang kompeten terlebih untuk Staf IT nya.
3. Mempercepat pengadaan genset mengingat alat tersebut merupakan sesuatu yang krusial pada instansi yang bergantung pada ketersediaan listrik dalam proses pemberian layanan agar pelayanan perizinan online tetap dapat berjalan meskipun kondisi listrik padam.
4. Penyediaan anggaran yang stabil yang dikhususkan untuk mewujudkan penerapan *E-government* di DPMPTSP yang semakin maksimal termasuk untuk pengembangan sistem aplikasi.

Referensi

- Anderson, James E. (1979). *Public Policy Making*. Holt, Rinehart and Winston: New York.
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82-89.
- Brown, A., J. Fishenden, dan M. Thompson. (2014). *Digitizing Government: Understanding and Implementing New Digital Business Models*. Hampshire: Palgrave McMillan.
- Budi Winarno. (2002). *Teori dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Media Persindo (Anggota IKAPI)
- Muhtamat, M., Suparno, S., & Sukresno, S. (2020). Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (Oss) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Suara Keadilan*, 21(2), 129-135.
- Purhantara., dan Wahyu. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahardjo, M. (2018). Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian.
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

- Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. N., & Wargadinata, E. (2020). 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*, 12(4), 843-854.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widuta, A. (2018). The Ease Of Application Of Online Licensing Services In The Investment Service And Integrated Services Of One Door Of Pemalang District. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(04), 271-280.