

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepada semua masyarakat diharap memberikan layanan publik, dengan pemerintah daerah sebagai koordinator utama dari kegiatan-kegiatan yang diamanatkan tersebut, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dengan tetap berpegang pada standar-standar tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu amanat pemerintah yang harus dilakukan. Hal ini didukung dengan diberlakukannya UU No. 25 2009 terkait dengan layanan publik. Namun, sejumlah layanan publik belum berhasil dilaksanakan dengan baik, hal ini dikarenakan konsumen sering menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan publik yang ditawarkan oleh penyedia layanan. (Wari, Subowo, & Hariani, n.d.). Masyarakat menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga-lembaga terkait meskipun mereka telah melakukan berbagai upaya. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengimplementasikan tata kelola dan peningkatan layanan untuk memastikan pemberian layanan publik yang efektif dan berkualitas kepada seluruh masyarakat.

Perubahan pelayanan publik di bawah pemerintahan ini merupakan perwujudan dari inisiatif baru yang diharapkan masyarakat bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintahan yang transparan, tanpa kerja sama, nepotisme, dan korupsi, serta mampu menyediakan layanan yang tepat, efisien, cepat, efektif, dan konsisten. (Setiawan & Iqbal, 2019). Jika pelayanan publik dilihat dari sisi output dan digunakan untuk menyaksikan penyediaan produk layanan oleh pemerintah tanpa adanya kegiatan yang memaksa masyarakat untuk membayar lebih untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat-seperti suap, biaya dalam proses pelayanan, dan donasi sukarela-maka pelayanan tersebut tampak efisien (Musaddad, Ahzani, Susilowati, & Arif, 2020).

Pemerintah daerah dapat mengubah fungsinya sebagai penyedia layanan menjadi pengarah, penyedia, dan pendorong layanan publik. Peran proaktif yang

dimainkan oleh pemerintah dalam mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyediaan layanan publik (Aziz et al., 2021). Masyarakat akan sangat diuntungkan dengan perubahan pelayanan publik ini, terutama karena mereka selama ini menjadi target dari inisiatif pelayanan publik di bawah standar. Pelayanan yang berkualitas rendah memberikan dampak buruk bagi masyarakat, dimulai dari tahap perizinan dan bermacam perizinan lainnya (Solong & Muliadi, 2020). Sehingga, dibutuhkan upaya pemerintah untuk memperbaiki citra baiknya, dengan meningkatkan mutu pelayanan umum.

Didasarkan pada Undang-Undang No. 23 2014 yang berkaitan terhadap Pemerintahan Daerah menyebut Daerah di Indonesia sudah di garis bawahi jika efisien dan efektivitas penyelenggara pemerintah daerah harus dikembangkan dengan mengamati pandangan interaksi antara kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara dan keberagaman wilayah, kemampuan, peluang, serta tantangan dalam persaingan di tingkat global, dan relasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah (Anggreni & Purnamasari, 2022). Pengelolaan pemerintahan daerah ini berguna untuk mempercepat terwujudnya ketentraman dan kemudahan bagi masyarakat untuk diperkuat dengan meningkatkan pelayanan, mendorong pemberdayaan, mendorong keterlibatan masyarakat, dan meningkatkan persaingan daerah yang sehat, yang semuanya dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, demokrasi, dan pemerataan. dan keunikan suatu daerah dalam system NKRI.

Penyelenggara pelayanan seperti Pemerintah Daerah hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap masyarakat dengan melakukan perubahan dengan meningkatkan layanan publik melalui pengembangan pendekatan inovatif dalam pemberian layanan. Inovasi sangat penting di era globalisasi ini karena inovasi berfungsi sebagai alat yang berharga untuk mengatasi ketidakpuasan publik serta untuk mengembangkan pelayanan publik agar meningkatkan pelayanan yang berkualitas (Mufarrihah, Afifuddin, & Rahmawati, 2022). Terjadinya peningkatan pelayanan publik ialah suatu hal yang diharapkan oleh seluruh masyarakat yang saat ini sebagai konsumen jasa yang menikmati kemajuan teknologi yang cukup pesat.

Kemajuan di bidang informasi dan komunikasi memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang

berlandaskan pada tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik akan tercapai ketika penawaran pemerintah sesuai dengan preferensi masyarakat. Pemerintah dalam hal ini harus lebih optimal untuk membuat suatu hal yang baru atau bisa menciptakan inovasi yang bisa mendukung terwujudnya pelayanan publik yang baik. Hal ini berguna agar masyarakat ini tertarik dengan pelayanan yang ada dan pelayanan yang baru sehingga bisa bermanfaat untuk memberikan pelayanan yang efektif dan juga efisien.

Eksplorasi inovasi dalam sektor publik pada dasarnya merupakan konsep yang terus berkembang. Para ahli mendefinisikan inovasi secara berbeda (Trivellato, B., Martini, M., & Cavenago, 2021). Beberapa ahli memposisikan inovasi dengan penekanan pada sudut pandang aktor, sehingga terjadi interaksi kolaboratif antar pemangku kepentingan dalam pengembangan barang inovatif untuk kepentingan pelayanan publik. Dari sini, inovasi dipandang sebagai alat untuk membentuk tata kelola kolaboratif (*collaborative governance*) dan jaringan pemerintah (*networked government*) (Lopes, A. V., & Farias, 2020).

Sementara itu, beberapa ahli lainnya berkonsentrasi pada penelitian inovasi sektor publik, dengan penekanan pada jenis, dan karakteristik inovasi yang dihasilkan. Misalnya, inovasi layanan, inovasi produk, inovasi kebijakan, organisasi proses atau inovasi, dan tata kelola adalah tiga jenis inovasi. Istilah inovasi mencakup proses dinamis yang melibatkan identifikasi masalah, penciptaan ide-ide inventif, dan pemilihan solusi baru untuk diimplementasikan. Selain itu, inovasi juga melibatkan adopsi ide dan solusi baru dalam sektor publik, yang difasilitasi oleh inisiatif pemerintah (Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, 2020).

Dilevel nasional pelayanan berbasis teknologi informasi diatur di dalam PERPRES NO 132 2022 yaitu Pemerintah Daerah menjalankan peran sebagai penyedia layanan publik menyesuaikan Undang-Undang Nomor 25 2009 terkait Pelayanan Publik wajib diselenggarakan, termasuk menangani pengaduan masyarakat. Hal ini mengimplikasikan bahwa entitas Pemerintah Kota harus terus meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tantangan dan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan. Mereka harus menjadi penghubung untuk membina suasana yang kondusif dengan masyarakat melalui proses komunikasi

yang efektif. Salah satunya melalui inovasi pelayanan berbasis elektronik. Respon terhadap kebijakan ini dinilai sangat baik, tercatat hingga tahun 2022 terdapat 27.000 inovasi layanan berbasis aplikasi teknologi informasi (kominformasi.go.id, 2023), salah satunya Aplikasi SiCantik Cloud.

Aplikasi SiCantik Cloud dikembangkan untuk memenuhi persyaratan sistem elektronik (e-Government) yang terdapat pada anjuran intruksi Presiden No. 3 2003. SiCantik Cloud yakni singkatan aplikasi cerdas Pelayanan pada bidang Perizinan Terpadu untuk Publik berbasis cloud, adalah inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi. Aplikasi Kementerian Komunikasi dan Informatika ini bertujuan untuk merampingkan layanan perizinan online yang dapat diakses oleh instansi pemerintah tanpa biaya.

Sebelum adanya aplikasi SiCantik Cloud, proses perizinan secara langsung cenderung memakan waktu yang lama karena pelamar harus mengumpulkan berbagai dokumen, mengisi formulir, dan melalui serangkaian tahapan administrasi yang rumit (Ridiri, 2019). Dalam proses perizinan manual, menentukan persyaratan yang diperlukan bagi pemohon izin sering kali memakan waktu yang cukup lama (Kadek Risma Juniantari & Tri Anindia Putra, 2021). Pada dasarnya, pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama untuk memastikan kepuasan masyarakat. Namun demikian, Masyarakat masih memiliki ekspektasi yang tinggi dengan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan saat ini masih jauh dari standar tersebut. (Indriani, Rusmiwari, & Suprojo, 2017). Salah satu contoh inovasi layanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan harapan dapat menyederhanakan proses perizinan dengan memperkenalkan SiCantik Cloud, Aplikasi Pintar untuk Layanan Perizinan Terpadu bagi Masyarakat., sehingga memudahkan masyarakat. (Maisarah, 2022).

Aplikasi SiCantik Cloud bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan perizinan. Dengan menggunakan aplikasi SiCantik Cloud, diharapkan proses perizinan dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan perizinan secara online dan memantau status permohonan mereka secara real-time.

Kabupaten Aceh Besar menjadi salah satu tempat di Indonesia yang telah menggunakan Aplikasi SiCantik Cloud untuk melakukan peningkatan layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (maisarah, 2022), Banda Aceh (Yanti & Handayani, 2022), Sumatera (Lathifah, 2016) dan Purwakarta (Nurrahman & Rahman, 2021). Namun demikian masih terdapat penghambat seperti lemot saat banyak yang mengakses aplikasi tersebut (maisarah, 2022) dan Sering terjadi gangguan pada penggunaan aplikasi (Yanti & Handayani, 2022).

Beberapa kajian sebelumnya melihat dari perspektif efektivitas (Nurrahman & Rahman, 2021) dan implementasi (maisarah, 2022), (Yanti & Handayani, 2022). Inovasi layanan berbasis teknologi informasi melibatkan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menyebarluaskan informasi dan layanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pemerintah, efektivitas biaya, mengefektifkan fasilitas layanan, meningkatkan aksesibilitas terhadap informasi bagi masyarakat luas, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat (Clay G. Wescott) (Eko Indrajit, 2002). Beberapa peneliti tersebut belum cukup mengkaji dari perspektif inovasi.

Di Kota Batu, implementasi aplikasi SiCantik Cloud dimulai pada tahun 2020 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Batu. PTSP (diwajibkan mempergunakan Pelayanan Secara Elektronik (PSE) dalam proses non perizinan dan perizinan sesuai dengan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014. Pedoman pelaksanaan untuk PTSP Daerah diuraikan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri 138/2017. Aplikasi ini di implemintasikan berangkat dari kondisi responifitas pemerintah terkait dengan persoalan perizinan.

Tujuan dari aplikasi SiCantik adalah untuk memenuhi persyaratan e-Government (Sistem Elektronik) yang diuraikan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Dengan mempertimbangkan latar belakang regulasi, inefisiensi dan inefektifitas pelayanan maka Pemerintah Kota Batu meluncurkan aplikasi SiCantik Cloud sebagai Upaya untuk mengatasi tantangan-tantangan yang ada saat ini dalam pengelolaan perizinan. Tujuannya adalah untuk membuat proses perizinan di Kota Batu menjadi lebih mudah diakses, transparan, dan efisien bagi masyarakat, melalui pendekatan manajemen yang lebih terorganisir dan profesional. Pengenalan aplikasi

ini diharap mampu memberi manfaat besar pada masyarakat, badan usaha, serta Pemerintah Kota Batu, dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan yang profesional, efisien, transparan, dan tepat waktu.

Beberapa kebaharuan penelitian yang dapat dilakukan adalah melihat bagaimana inovasi ini dimanfaatkan dan dikembangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti dapat melibatkan pengumpulan data dari pengguna aplikasi dan pemangku kepentingan terkait untuk mengevaluasi apakah penggunaan aplikasi ini mempercepat proses perizinan, mengurangi birokrasi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon perizinan. Penelitian dapat mempelajari sejauh mana penggunaan aplikasi SiCantik Cloud meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengurusan perizinan. memungkinkan pemantauan yang lebih baik, dan meningkatkan kepercayaan publik. Melalui analisis elemen pendukung dan penghambat, penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang membantu atau menghambat implementasi aplikasi SiCantik Cloud. Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang strategi yang berhasil dan tantangan yang dihadapi dalam menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan jabaran pada latar belakang tersebut, , peneliti merumuskan pernyataan masalah, dengan fokus pada “**INOVASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATU**”?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh inovasi aplikasi SiCantik Cloud terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu, maka peneliti mengembangkan tujuan penelitian berdasarkan masalah penelitian.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharap pada temuan teoritis dan praktis dari penelitian :

1.4.1 Secara Akademis

Tujuan penelitian ini agar memajukan pengetahuan tentang inovasi pelayanan publik dalam kerangka kerja pemerintah daerah di Indonesia. Peneliti selanjutnya

bisa menggunakan temuan studi ini sebagai referensi agar lebih memahami elemen-elemen yang mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik dan kesulitan yang dihadapi dalam mengimplementasikannya.

1.4.2 Secara Praktis

Berguna untuk menjadi panduan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik sejalan dengan kemajuan teknologi dan perkembangan informasi. Hasil penelitian bisa dijadikan dasar menyusun rencana dan peraturan yang lebih masuk akal untuk mempraktikkan inovasi pelayanan publik yang baru di Kota Batu.

1.5 Definisi Konseptual

1.5.1 Inovasi

Dalam sebuah organisasi memerlukan adopsi metode kerja baru yang bertujuan untuk memupuk dan meningkatkan keunggulan kompetitif (Hutagalung & Hermawan, 2018). Inovasi dapat terjadi dalam berbagai bidang, seperti teknologi, bisnis, Pendidikan, Kesehatan, pelayanan publik, dan lain sebagainya. Inovasi dapat muncul dari penemuan baru, pengembangan teknologi, pemikiran kreatif, dan penggunaan sumber daya yang lebih baik.

1.5.2 Pelayanan Publik

Semua tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap mematuhi persyaratan hukum dianggap sebagai layanan publik. Dalam pelaksanaannya, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Indriani et al., 2017). Standar layanan mencakup berbagai aspek, seperti prosedur standar untuk penyedia dan penerima layanan, di samping jadwal penyelesaian dan fasilitas layanan yang ditetapkan (Irenes & Setiamandani, 2019)

1.5.3 SiCantik Cloud

Disetujui Kementerian Komunikasi dan Informatika, SiCantik Cloud yaitu singkatan Aplikasi Cerdas untuk Layanan Perizinan Terpadu Publik dengan tujuan untuk menyederhanakan layanan perizinan online gratis yang tersedia untuk organisasi pemerintah. Aplikasi ini melayani pemerintah pusat dan daerah dalam merampingkan perizinan. Menyusul terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri No.

138 2017 mengenai Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Peraturan Presiden No. 95 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), aplikasi tersebut tersedia (Kominfo.go.id, 2021).

Menurut Peraturan Walikota Batu No. 96 2020, Pasal 14 menyebutkan bahwa perizinan dan nonperizinan daerah yang dilaksanakan oleh PTSP harus menggunakan PSE. PSE melalui Sicantik online berbasis web mencakup:

1. Persyaratann izin dilihat pada Website Dinas : <http://dpmptsp.batukota.go.id/>;
2. Pendaftaran online pada alamat URL di <https://sicantik.go.id/sign-in> ; dan
3. Cek status proses melalui website <https://sicantik.go.id/sign-in> menggunakan user pemohon.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional menguraikan tentang suatu hal yang akan diteliti oleh peneliti yaitu: Perbaikan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu melalui inovasi Aplikasi SiCantik Cloud.

1. Efektivitas dan efisiensi Aplikasi SiCantik Cloud untuk melakukan peningkatan kualitas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.
2. Kepercayaan terhadap Aplikasi SiCantik Cloud untuk melakukan peningkatan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.
3. Keandalan Aplikasi SiCantik Cloud untuk melakukan peningkatan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.
4. Dukungan masyarakat terhadap Aplikasi SiCantik Cloud untuk melakukan peningkatan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Teknik kualitatif yang dikombinasikan dengan penelitian deskriptif untuk mengevaluasi inovasi SiCantik Cloud pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu digunakan oleh peneliti. Pada pendekatan ini

memiliki tujuan memahami fenomena inovasi pelayanan publik melalui analisis yang tidak mengandalkan metode statistik. Penelitian kualitatif dicirikan oleh fokusnya untuk memahami peristiwa atau fenomena yang berkaitan dengan tindakan, perilaku, dan aspek lain dari pengalaman subjek penelitian, yang kemudian disampaikan melalui ungkapan verbal dan narasi. Penelitian kualitatif deskriptif ini berusaha untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh tentang tujuan dan efek dari aplikasi SiCantik Cloud dalam meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini termasuk mengumpulkan informasi melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen untuk menghasilkan laporan dan narasi mendalam tentang kemajuan pelayanan publik.

1.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Setelah penelitian ini disetujui oleh lembaga tersebut, penelitian ini akan berlangsung selama empat bulan. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu, di Jalan Panglima Sudirman 507, Kota Batu, tepatnya di lantai dua Gedung C Balai Kota Among Tani.

1.7.3 Jenis Data

Sumber data pada penelitian yaitu data primer dan sekunder pada pembuatan penelitian. Di lokasi penelitian, data primer dikumpulkan termasuk informasi dari catatan lembaga dan wawancara langsung dengan pemangku kepentingan terkait. Sementara itu, data sekunder adalah bahan yang peneliti kumpulkan dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal, internet, dan penelitian terdahulu.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Tiga teknik digunakan untuk mengumpulkan data. Pertama, wawancara dengan cara mendatangi langsung instansi-instansi terkait. Kedua, observasi dilakukan di lokasi penelitian. Ketiga, Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data atau dokumen yang relevan, termasuk yang berasal dari situs web, buku, dan jurnal, maupun penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan terhadap penelitian yang dikaji.

Dalam Teknik tersebut juga melibatkan penggunaan kuesioner, yang mencakup dokumentasi seperti laporan magang yang disiapkan oleh mahasiswa. Selama proses magang, pemantauan dilakukan antara supervisor dan peserta magang, dengan diskusi yang dilakukan satu kali selama periode magang untuk

membahas kemajuan dan tantangan yang dihadapi. Selanjutnya, hasil yang diperoleh dari program magang diperiksa, meliputi pengumpulan data, kedisiplinan, pengolahan data, dan presentasi. Terakhir, pengalaman yang diperoleh selama proses magang dievaluasi (Tompodung, Rushayati, & Aidi, 2018).

1.7.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis kualitatif akan digunakan dalam penelitian seperti reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dimanfaatkan dalam menilai data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisa akan mencakup pengorganisasian data, mengidentifikasi pola atau tema yang muncul, dan menginterpretasikan data untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai Inovasi aplikasi SiCantik Cloud dan penerapannya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.

Reduksi, penyajian data, dan verifikasi adalah langkah pada proses analisis kualitatif yang interaktif dan terus menerus yang bertujuan untuk mencapai titik jenuh di mana tidak terdapat informasi atau data yang bisa dikumpulkan. (Putra & Sobandi, 2019).



