

BAB IV

ANALISIS PENERAPAN *WEBSITE* SIPANJIMAS OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

Dalam Bab ini menganalisis temuan hasil yang telah ditemukan oleh penulis kemudian disamakan maupun dibedakan dengan penelitian terdahulu yang sudah didapatkan. Hal ini dilakukan untuk melihat perbedaan serta kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Penulis menjabarkan hasil disetiap indikator yang telah didapatkan dengan melihat dari tahapan *e-government* yaitu tahap publish, tahap interaksi serta tahap transaksi. Kemudian untuk mengukur kualitas pelayanan publik digital melihat pada indikator efisiensi, reliabilitas, kepercayaan serta dukungan masyarakat.

4.1 Tahapan E-government

Penerapan *e-government* yang dilakukan oleh DPMPTSP untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melakukan sebuah *website* yaitu SIPANJIMAS untuk melakukan pelayanan perizinan. Pada *website* SIPANJIMAS didalam melakukan sebuah pelayanan online telah digunakan untuk masyarakat agar memudahkan masyarakat didalam melakukan proses perizinan. Di dalam *website* SIPANJIMAS sudah ada 31 perizinan yang dapat diproses secara online. Didalam melakukan penerapan *e-government*, DPMPTSP melalui beberapa tahap *e-government* yaitu tahap publish, tahap interaksi, dan tahap transaksi.

Hasil dari penelitian mengenai tiga tahapan *e-government* yang dilakukan oleh DPMPTSP yaitu tahap publish, tahap interaksi, tahap transaksi menghasilkan bahwa tahap publish ini dilakukan dengan membuat

fitur *website* dapat memberikan informasi kepada masyarakat agar memudahkan masyarakat didalam melakukan proses perizinan. Fitur yang tersedia sudah lengkap untuk membantu masyarakat jika akan melakukan perizinan. Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian dari (Wismayanti & Purnamaningsih, 2021) bahwa pengembangan layanan public terus dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung dengan melengkapi fitur-fitur pada system Laperon untuk memudahkan masyarakat. Kedua yaitu tahap interaksi dimana pada *website* SIPANJIMAS memberikan adanya komunikasi dengan masyarakat dengan membuat fitur pengaduan dan memberikan email maupun kontak telephone. Namun didalam menu pengaduan masyarakat jarang melakukan pengaduan karena harus menunggu beberapa tahapan karena pengaduan diproses secara langsung oleh Bupati kemudian mengadakan rapat kepada kepala dinas terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang terjadi sehingga masyarakat lebih sering melakukan pengaduan lewat email maupun nomor telephone. Hasil dari penelitian ini memperkuat dari penelitian (Citrasari & dkk, 2021) bahwa terdapat adanya keterbukaan informasi serta menanggapi permasalahan yang telah terjadi dengan cepat dan adanya pelayanan perizinan online. Selanjutnya pada tahap ketiga yaitu transaksi ini dilakukan oleh *website* SIIPANJIMAS dengan adanya pembayaran terkait beberapa perizinan. Pembayaran yang dilakukan bukan secara langsung lewat *website* SIPANJIMAS melainkan lewat bank Jateng yang diarahkan oleh DPMPTSP.

4.2 Kualitas Pelayanan Publik Digital

Pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi hak asasi manusia didalam pemenuhan kebutuhan. Pelayanan public yang dilakukan oleh DPMPTSP saat ini terkait perizinan online melalui *website* SIPANJIMAS dilakukan secara online agar masyarakat merasakan kemudahan didalam menerima layanan. Pelayanan yang baik memunculkan kualitas pelayanan yang baik juga. Untuk mengukur kualitas pelayanan public digital melalui beberapa indikator yaitu efisiensi, reliabilitas, kepercayaan serta dukungan masyarakat.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa kualitas pelayanan public digital sudah baik. Hal ini dilihat dari indikator efisiensi dimana *website* yang diberikan mampu memudahkan masyarakat didalam mendapatkan sebuah informasi terkait menu perizinan yang disediakan pada *website* telah rapi dan dikelompokan menjadi dua kelompok yaitu perizinan kesehatan dan perizinan lainnya. Cara didalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi awalnya dengan melakukan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak dinas kepada masyarakat terkait perizinan online. Sosialisasi yang telah dilakukan oleh DPMPTSP untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat telah dilakukan dengan baik yang membuat banyak masyarakat di Kabupaten Banyumas hingga saat ini mengetahui adanya *website* SIPANJIMAS. Hal ini yang membuat setiap tahunnya pada *website* SIPANJIMAS mengalami

kenaikan dalam penggunaan yang dilakukan oleh masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lenak, Sumampow, & Waworundeng, 2021) bahwa sosialisasi yang dilakukan untuk menyampaikan sebuah informasi masih belum cukup maksimal sehingga hasil pada penelitian ini memberikan perubahan dan peran penting sosialisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public. Selain itu didalam memberikan sebuah informasi kepada masyarakat terkait pelayanan perizinan online ini untuk peningkatan kualitas pelayanan public agar masyarakat dengan mudah mendapatkan sebuah layanan dengan cara memberikan menu layanan dengan rapi dan jelas. Hasil dari penelitian ini memperkuat dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nuraeni, Aprilianingsih, & Azijah, 2023) terkait pengenalan adanya situs *website* kepada masyarakat untuk mempermudah didalam melakukan pelayanan public serta peningkatan kualitas untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Selain itu memperkuat hasil dari penelitian (Arijaya & dkk, 2021) bahwa didalam menyediakan sebuah informasi sudah cukup baik dan memiliki kualitas yang baik dengan memberikan sebuah penyajian informasi dengan lengkap dan jelas.

Indikator kedua yaitu reliabilitas yang melihat dari sisi kelayakan serta kecepatan didalam mendapatkan proses layanan. Didalam *website* SIPANJIMAS didalam melakukan proses perizinan dilakukan dengan mudah oleh masyarakat. Selain itu pada pegawai DPMPTSP yang melakukan proses perizinan juga dilakukan sesuai dengan SOP yang

berlaku. Adanya SOP ini untuk menjadi acuan dinas-dinas terkait didalam menyelesaikan perizinan untuk masyarakat. Namun, didalam proses perizinan ini jika terdapat adanya masalah mengenai keterlambatan didalam melakukan proses perizinan oleh dinas terkait maka dengan cepat DPMPTSP melakukan pengiatan kepada dinas- dinas terkait keterlambatan dan jika terdapat sebuah masalah dari kedua pihak melakukan rapat untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Hal ini dilakukan oleh DPMPTSP dengan cepat dan tepat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi agar tidak ada kekecewaan yang diterima oleh masyarakat terkait pelayanan perizinan melalui *website* SIPANJIMAS. Hasil dari penelitian ini memperbaiki dari penelitian yang ditulis oleh (Ningrum, 2022) yang menuliskan bahwa sumber daya dan struktur birokrasi masih perlu ditingkatkan lagi. Namun pada *website* SIPANJIMAS masih sering memiliki kendala pada keberjalannya yaitu pada saat adanya menu layanan baru yang membuat fitur ini masih memiliki kendala. Hasil penelitian ini masih memiliki kesamaan pada penelitian (Zainurrohmah & dkk, 2022) yaitu bahwa masih ditemukan kesalahan system pada *website* SIPANJIMAS serta pada beberapa fitur yang error masih terjadi dan membutuhkan perbaikan system. Hal ini membuat belum adanya perbaikan yang signifikan pada *website* SIPANJIMAS ini.

Selanjutnya indikator kepercayaan dimana dinas memiliki cara untuk membuat masyarakat percaya kepada pemerintah didalam mengamankan data-data yang telah mereka berikan. Selain itu dari

prespektif masyarakat sendiri telah percaya kepada dinas pemerintah karena dinas pemerintah merupakan instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab didalam mengamankan data-data pribadi masyarakat. Hal ini merupakan sebuah cara yang baik yang telah dilakukan oleh DPMPTSP agar masyarakat tetap percaya.

Selanjutnya pada indikator yang terakhir yaitu dukungan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran online jika memiliki adanya kendala. Dalam hal ini DPMPTSP membantu dengan memberikan sebuah email serta kontak telephone pada *website* SIPANJIMAS agar memudahkan masyarakat didalam melakukan pelaporan terkait adanya kendala. Hal ini sebagai bentuk dari dukungan DPMPTSP kepada masyarakat agar mampu mengoperasikan *website* SIPANJIMAS dengan baik. Adanya dukungan masyarakat ini memunculkan adanya partisipasi masyarakat agar masyarakat bisa terlibat didalamnya. Dari hasil penelitian ini memperbaiki dari (Rusdi , Putera , & Kusdarini, 2022) bahwa masyarakat masih belum dilibatkan secara maksimal didalam pelayanan elektronik dan hanya berperan sebagai pengguna.