

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi strategis di Pulau Jawa yang memiliki posisi geografis dan ekonomi yang penting dalam mendukung pertumbuhan nasional. Dengan potensi sumber daya yang besar dan sektor industri yang berkembang pesat, Jawa Tengah merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi regional di Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah mencatat bahwa angka pertumbuhan ekonomi Jawa Tengah tahun 2024 sebesar 4,95 persen. Berdasarkan grafik Laju Pertumbuhan Ekonomi Jateng dan Nasional 2020–2024, pertumbuhan ekonomi Jawa Tengah sempat mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2020 akibat pandemi COVID-19, yakni turun ke -2,07%, di bawah rata-rata nasional. Meskipun perekonomian pada 2024 mengalami pelambatan dibanding tahun sebelumnya yang mencapai 4,97 persen, namun seluruh lapangan usaha tumbuh positif di tahun tersebut.

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020-2024



Sumber: BPS Provinsi Jawa Tengah, 2025

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terus mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan investasi sebagai strategi utama pembangunan. Investasi menjadi faktor yang penting dalam menambah total output yang nantinya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi karena investasi merupakan sumber modal bagi berlangsungnya usaha dalam perekonomian (Djati & Arifah, 2022). Investasi dipandang sebagai faktor penting dalam mendorong terwujudnya pembangunan ekonomi yang bersifat inklusif dan berkelanjutan. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal, pemerintah menetapkan kebijakan dasar penanaman modal adalah untuk mendorong terciptanya iklim usaha nasional yang kondusif bagi penanaman modal untuk penguatan daya saing perekonomian nasional dan mempercepat peningkatan penanaman modal. Kebijakan penanaman modal diarahkan untuk memperkuat basis ekonomi kerakyatan dengan melibatkan pelaku usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi, sekaligus membuka peluang investasi berskala besar baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Strategi tersebut sejalan dengan visi dan misi pembangunan daerah dalam RPJMD Jawa Tengah, yakni menjaga iklim investasi yang kondusif dan kolaboratif untuk membuka kesempatan kerja dan berusaha seluas luasnya bagi warga Jawa Tengah.

Realisasi investasi di Jawa Tengah menunjukkan tren yang konsisten meningkat dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2020, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah mencatat nilai investasi sebesar Rp50,24 triliun. Angka ini meningkat menjadi Rp68,41 triliun pada tahun 2022, dan naik kembali menjadi Rp77,02 triliun sepanjang tahun 2023.

Puncaknya terjadi pada tahun 2024, di mana Jawa Tengah berhasil mencatatkan realisasi investasi sebesar Rp88,44 triliun, melampaui target yang telah ditetapkan. Peningkatan signifikan ini mencerminkan tumbuhnya kepercayaan investor terhadap iklim investasi di provinsi ini. Kontribusi terbesar masih berasal dari sektor industri pengolahan yang menyumbang 33,84% terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), yang tercatat mencapai Rp1,82 triliun di tahun yang sama.

Kemudahan perizinan merupakan faktor utama dalam menarik investasi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan perizinan yang cepat, transparan, dan terintegrasi menjadi prasyarat penting dalam upaya peningkatan penanaman modal di daerah. Seiring dengan perkembangan zaman yang terus berubah-ubah tuntutan untuk bisa memperoleh pelayanan yang mudah, efisien, dan cepat terus mendapatkan perhatian dari penyelenggara pelayanan publik. Sebagai bentuk dari reformasi regulasi perizinan berusaha, pemerintah pusat meluncurkan sistem *Online Single Submission* (OSS) sejak tahun 2018, yang kemudian diperkuat melalui pendekatan berbasis risiko (OSS-RBA) pada tahun 2021. Sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan karena pelaku usaha dapat mengakses sistem tersebut secara fleksibel di mana dan kapan saja, selain itu sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan serta mempercepat penanaman modal di Indonesia (Setiarma, Tungmirharja, & Bustani, 2024). Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses perizinan, serta meminimalisasi interaksi langsung antara pelaku usaha dan aparatur guna mengurangi potensi praktik korupsi. Sistem ini memungkinkan pelaku usaha untuk

mengurus perizinan secara mandiri, kapan saja dan di mana saja, berdasarkan tingkat risiko kegiatan usahanya.

Menanggapi tantangan implementasi OSS-RBA di tingkat daerah, DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah meluncurkan inovasi layanan LAKON-E PANDU (Layanan Konsultasi dan Pendampingan Terpadu secara Elektronik) pada tahun 2022. Inovasi ini dirancang sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami sistem OSS-RBA. Inovasi pendukung seperti LAKON-E PANDU hadir untuk membantu masyarakat dalam memahami mekanisme perizinan berbasis OSS-RBA melalui layanan konsultasi dan pendampingan terintegrasi secara elektronik. Melalui layanan ini, pelaku usaha dapat memperoleh konsultasi dan pendampingan secara daring dengan melibatkan petugas DPMPTSP dan tim teknis dari OPD sektoral. Sektor yang dilayani meliputi berbagai bidang usaha, seperti sektor kelautan dan perikanan, sektor pertanian, sektor lingkungan hidup, sektor kehutanan, sektor energi dan sumber daya mineral, sektor perindustrian, sektor perdagangan, sektor kesehatan, sektor peternakan, sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat, sektor transportasi (perhubungan), sektor pendidikan dan kebudayaan, sektor pariwisata, sektor ketenagakerjaan, sektor koperasi. Tujuannya adalah untuk memberikan edukasi, menghindari kesalahan input perizinan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi perizinan berusaha. Kehadiran LAKON-E PANDU menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem elektronik, tetapi juga memerlukan dukungan layanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. LAKON-E

PANDU berperan sebagai jembatan antara sistem digital OSS-RBA dengan masyarakat, sehingga tujuan utama digitalisasi, yaitu efisiensi, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi, dapat tercapai secara optimal.

Dalam konteks pencapaian target investasi dan transformasi layanan publik, penting untuk mengevaluasi sejauh mana LAKON-E PANDU mampu menjalankan fungsinya secara efektif. Penelitian ini menjadi relevan untuk menilai kinerja pelayanan publik dalam mempercepat perizinan berusaha berbasis risiko. Dengan mengkaji kinerja layanan ini, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaannya dan berkontribusi pada peningkatan investasi daerah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pelayanan perizinan berusaha online melalui LAKON-E PANDU di Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan LAKON-E PANDU?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja pelayanan perizinan berusaha online melalui layanan LAKON-E PANDU di Provinsi Jawa Tengah.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan LAKON-E PANDU.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai kinerja pelayanan perizinan berusaha online melalui Layanan Konsultasi dan Pendampingan Terpadu Secara Elektronik (LAKON-E PANDU) di Provinsi Jawa Tengah dan kendala dalam implementasinya serta memberikan wawasan bagi pembaca dengan digunakan sebagai bahan rujukan atau referensi untuk penelitian-penelitian di masa mendatang yang berkaitan dengan kinerja pelayanan perizinan berusaha online.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk dapat memanfaatkan LAKON-E PANDU secara maksimal sehingga digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki dan mengoptimalkan implementasi LAKON-E PANDU, terutama dalam aspek efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. khususnya pada masalah layanan perizinan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penggunaan layanan online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah dalam pelayanan perizinan merupakan subjek dari penelitian sebelumnya yang menjadi bahan kajian penelitian ini. Meskipun terdapat beberapa kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan konsep, indikasi, serta indikator dalam penelitian

ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang diharapkan menjadi rujukan dan referensi dalam penelitian ini:

Pertama, penelitian milik Sella Ninda Utami (2021) berjudul “Proses Inovasi Pelayanan Perizinan melalui SI-IMUT (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di DPMPTSP Kota Semarang”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis proses inovasi pelayanan perizinan di Kota Semarang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses inovasi SI-IMUT melalui tahap inisiasi dan implementasi, dengan langkah-langkah seperti kesadaran, pembentukan sikap, penerimaan inovasi, hingga implementasi berkelanjutan. Penelitian ini menjadi referensi dalam memahami dinamika inovasi pelayanan publik, khususnya pada tahap pengembangan sistem layanan.

Kedua, kajian oleh Sylvia Maulani dan Tomi Setiawan (2024) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) di DPMPTSP Provinsi Banten”. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus deskriptif kualitatif dan bertujuan mengidentifikasi hambatan dalam implementasi aplikasi SIPEKA. Hasilnya menunjukkan bahwa hambatan utama berupa kurangnya sosialisasi, literasi digital masyarakat yang rendah, serta minimnya pemahaman alur layanan. Meski demikian, aplikasi ini dinilai berkontribusi dalam meningkatkan akses dan kemudahan perizinan. Penelitian ini dapat dijadikan pembanding dalam menilai efektivitas dan kesiapan masyarakat terhadap layanan perizinan berbasis daring.

Ketiga, penelitian oleh Muhammad Fazar dan Enos Paselle (2023) berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission (OSS) oleh DPMPTSP Kota Samarinda”. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menyoroti penerapan OSS-RBA dan hambatan implementasi, seperti belum tersusunnya SOP yang jelas dan rendahnya responsivitas terhadap masukan masyarakat. Penelitian ini memberikan perspektif kritis terhadap efektivitas pelayanan OSS-RBA dan tantangan dalam menjaga kualitas inovasi publik di daerah.

Keempat, kajian milik Elias Martin Silalahi (2022) dengan judul “Keberlanjutan Inovasi Online Single Submission (OSS) yang Dikelola DPMPTSP Kota Medan”. Kajian ini menekankan pada strategi keberlanjutan pelayanan OSS di tengah berbagai kendala teknis dan kelembagaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Medan mampu mengatasi tantangan melalui strategi deregulasi, debirokratisasi, dan digitalisasi, dengan hasil berupa peningkatan investasi. Penelitian ini relevan untuk menggambarkan peran DPMPTSP sebagai agen perubahan yang menghubungkan kebijakan pusat dengan kebutuhan masyarakat.

Kelima, penelitian oleh Mega Apriyani (2022) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS) pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan PTSP Kota Pontianak”. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengkaji implementasi OSS dari aspek pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun implementasi secara struktur sudah baik, kapasitas sumber daya manusia

dalam pelayanan masih menjadi kendala. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai pentingnya kesiapan aparatur dalam mendukung transformasi digital layanan publik.

Berdasarkan rujukan dari beberapa penelitian terdahulu, fokus penelitiannya adalah pada aspek implementasi dan faktor pendukung serta penghambat layanan. Penelitian ini akan mengembangkan kajian tersebut dengan menganalisis kinerja pelayanan perizinan berusaha online melalui LAKON-E PANDU di Provinsi Jawa Tengah serta kendala yang ada dalam implementasinya.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Teori E-Government

Menurut Indrajit (2016), *e-government* merupakan mekanisme komunikasi modern antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya yang memanfaatkan teknologi informasi, terutama internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil kajian dan risetnya dari Harvard JFK *School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, antara lain:

1. *Support*: Budaya birokrasi yang cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan yang diharapkan lebih jauh lagi adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:
 - a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
 - b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dll) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
 - c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas,

ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor *e-Envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dsb); dan

- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*: Terdapat tiga hal minimum yang setidaknya harus dimiliki oleh pemerintah terkait dengan elemen ini, antara lain:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*: Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan memberi manfaat apabila tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dari penerapan konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*).

Maka dari itu, pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Azizah & Najicha (2022) mengemukakan, *e-government* diartikan sebagai kumpulan konsep untuk segala bidang publik baik dalam pemerintahan pusat maupun daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka pengoptimalan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Lestari et al. (2021: 217) mengemukakan bahwa terdapat 4 (empat) indikator pengukur kualitas pelayanan *e-government*, antara lain:

1. Efisiensi (*efficiency*);
2. Kepercayaan (*trust*);
3. Reliabilitas (*System Availability*);
4. Dukungan kepada masyarakat (*citizen support*).

Dalam pengembangan *e-government*, terdapat 4 (empat) fase jika dikontekskan untuk pengembangan situs web *e-government* di Indonesia, antara lain:

- a. Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah;

- b. Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas *download* dan komunikasi email dalam situs web pemerintah;
- c. Transaksi, yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah;
- d. Transformasi, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Gupta, 2004 dalam Nugraha, 2018).

Beberapa daerah di Indonesia telah memasuki fase transformasi dalam pelayanannya. Pada tahap tersebut, pemerintah melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan terpadu. Hal ini mencakup pengintegrasian berbagai sistem, prosedur, dan layanan sehingga mampu menciptakan efisiensi dan kolaborasi antara berbagai sektor pemerintahan. Transformasi ini tidak hanya pada pengadopsian teknologi digital, tapi juga melibatkan perubahan budaya kerja, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan perbaikan mekanisme koordinasi antarinstansi. Website menjadi salah satu bentuk aplikasi berbasis internet yang menyediakan berbagai informasi pemerintahan dan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*) untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Akil, 2024).

E-Government mendukung pengembangan *e-service*, yaitu layanan publik berbasis digital yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. *E-Service* adalah salah satu implementasi nyata dari *e-government*,

memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, murah, dan transparan. Dengan demikian, *e-government* menjadi pondasi penting bagi *e-service*, karena menyediakan infrastruktur teknologi dan sistem digital untuk mendukung transformasi layanan publik secara keseluruhan.

1.6.2 Teori *E-Service*

Teori *e-service* yang dikemukakan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Arvind Malhotra (2002) digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik dari perspektif pengguna. Dalam model e-SERVQUAL, kualitas layanan elektronik diukur melalui empat dimensi utama, yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Dimensi-dimensi tersebut merepresentasikan kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan digital. Dimensi-dimensi ini mencakup kriteria yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi layanan online ketika mereka tidak mengalami masalah atau kendala dalam menggunakan situs tersebut.

- a. *Efficiency*/Efisiensi mengacu pada kemampuan pelanggan untuk mengakses situs web serta kemudahan dan kecepatan suatu situs web ketika diakses dan digunakan. Dalam konteks layanan digital, efisiensi mencerminkan sejauh mana suatu sistem atau situs web mampu menyederhanakan proses yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih praktis dan hemat waktu. Menurut Ritonga dan Dalimunte (2022) efisiensi adalah proses mencapai tujuan dengan maksimum dengan menggunakan asal daya, waktu, tenaga yg minimum dengan hasil yg sesuai harapan.

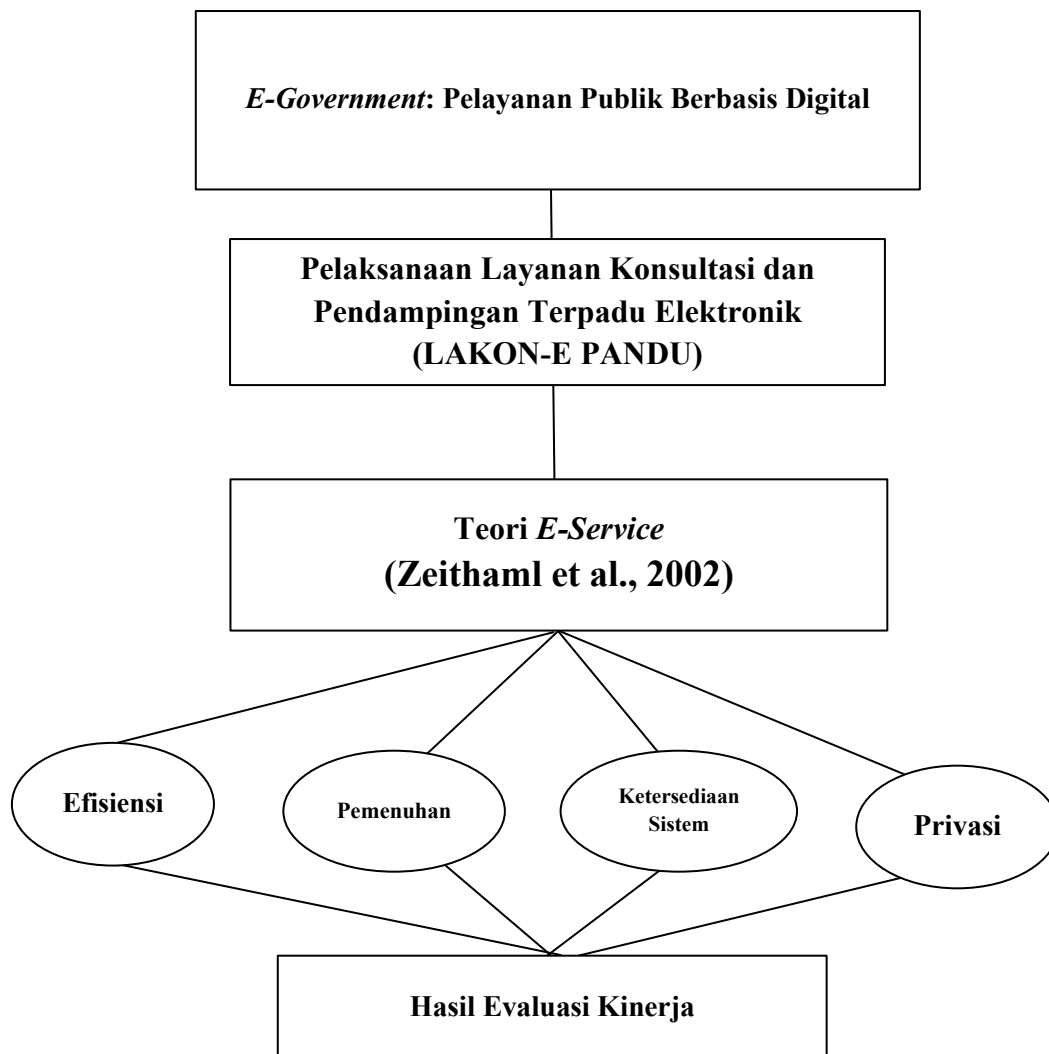
b. *Fulfillment*/Pemenuhan mencakup ketepatan janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai waktu yang dijanjikan. Dimensi ini mencakup ketepatan informasi yang disampaikan, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, serta kehandalan sistem dalam memberikan output yang diharapkan. Pemenuhan juga mencerminkan sejauh mana layanan mampu memberikan hasil yang akurat, tepat waktu, dan sesuai prosedur yang berlaku. Dengan demikian, aspek ini tidak hanya menitikberatkan pada ketersediaan layanan, tetapi juga pada kualitas hasil layanan yang diterima oleh pengguna.

c. *System Availability*/Ketersediaan Sistem berkaitan dengan fungsi teknis situs, terutama sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi dengan baik. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana situs web atau aplikasi dapat diakses kapan saja serta mampu menjalankan fungsinya secara optimal. Aspek ini mencakup minimnya error, kecepatan pemrosesan data, serta konsistensi sistem dalam memberikan hasil yang sama untuk input yang serupa. Ketersediaan sistem menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

d. *Privacy*/Privasi meliputi adanya keamanan dan perlindungan yang diberikan oleh situs web tentang informasi pemakai. Aspek ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, dokumen yang diunggah, serta informasi lain yang bersifat sensitif.

1.7 Kerangka Berpikir

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Kerangka berpikir ini bertujuan untuk menggambarkan *e-government* pada pelayanan perizinan di DPMPSTSP Provinsi Jawa Tengah yang berfokus pada kinerja pelayanan online pada LAKON-E PANDU yang akan dilihat menggunakan teori *e-service* antara lain efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Setelah kinerja pelayanan perizinan online pada LAKON-E PANDU tersebut dianalisis, selanjutnya diakhiri dengan pembuatan kesimpulan dan saran.

Kesimpulan akan menyatukan temuan-temuan dari analisis yang telah disusun yang memuat kinerja pelayanan perizinan online pada LAKON-E PANDU. Kesimpulan dan saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pelayanan perizinan berbasis online dalam lingkup *e-government* secara berkelanjutan.

1.8 Operasionalisasi Konsep

a. Program *E-Service*

Pada umumnya dalam penerapan *e-service* memiliki bentuk website dan/atau aplikasi yang menunjang proses pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat. Layanan online ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat/pelaku usaha dalam proses pengurusan dokumen tanpa harus secara fisik datang ke lembaga penyelenggara. Terdapat pelaksanaan *e-service* pada pelayanan publik yaitu adanya website LAKON-E PANDU di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

b. Kinerja Pelayanan Perizinan Online

Melalui LAKON-E PANDU yang dirilis oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah menggunakan platform digital dalam pelaksanaannya melalui website dan dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

Tabel 1.1 Operasionalisasi Konsep

Dimensi	Fenomena	Indikator
Efisiensi	Kemudahan dan kecepatan layanan dalam penggunaan LAKON-E PANDU.	-Kemudahan penggunaan dan pemahaman layanan -Kecepatan dan Kepraktisan layanan
Pemenuhan	Kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan solusi perizinan.	-Kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan solusi -Ketepatan hasil dan manfaat layanan -Kemampuan membantu perizinan -Kepuasan hasil layanan
Ketersediaan sistem	Kemampuan sistem dan layanan dalam berjalan stabil dan konsisten.	-Ketersediaan sistem -Stabilitas sistem -Kelancaran dan koordinasi layanan -Responsivitas dan ketepatan waktu

Privasi	Petugas mengambil langkah aktif dalam membantu masyarakat memahami sistem perizinan berbasis risiko.	-Pengelolaan data pengguna dalam sistem
---------	--	---

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelusuran dan deskripsi situasi sosial secara komprehensif dan mendalam. Melalui pendekatan deskriptif, peneliti menjawab rumusan masalah yang ada dengan mengamati, mengumpulkan data, mengelompokkan data, menganalisis data, dan menarik kesimpulan. Dalam konteks ini, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan perizinan berbasis online, khususnya dalam pelayanan LAKON-E PANDU di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.

1.9.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Jalan Mgr Sugiyopranoto No.1, Pendrikan Kidul, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. Lokasi tersebut dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dalam penelitian ini. Fokus utama penelitian adalah kinerja pelayanan perizinan berbasis online, khususnya dalam pelayanan LAKON-E PANDU di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

1.9.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang akan dieksplorasi adalah Bidang Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah. Untuk mendukung penelitian, penulis akan melibatkan beberapa informan yang memiliki pengetahuan dan tanggung jawab terkait inovasi LAKON-E PANDU sebagai sumber data kunci dalam penelitian ini yaitu:

1. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah,
2. Operator Sistem Layanan LAKON-E PANDU
3. Pelaku Usaha Pengguna Layanan LAKON-E PANDU

1.9.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan mengamati kondisi lingkungan obyek yang ada. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif memiliki tujuan mendasar, yaitu untuk menggambarkan, mengungkapkan, menjelaskan, dan memahami fenomena sosial (Fauziah et al., 2024). Interaksi langsung antara peneliti dan informan terjalin sepanjang penelitian, dengan pengumpulan data melibatkan dokumentasi,

observasi, serta wawancara dengan para informan di lapangan. Selanjutnya, peneliti melakukan review data, menganalisis, dan mengklasifikasi data ke dalam indikator yang telah disusun.

1.9.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini, digunakan jenis data deskriptif kualitatif yang diperoleh melalui observasi dan wawancara lapangan. Sumber data yang menjadi acuan penelitian ini mencakup:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian (Fauziah et al., 2024). Data primer dapat bersumber dari observasi dan wawancara dengan para informan yang terkait dengan penelitian di lapangan. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan lingkungan objek penelitian. Wawancara mendalam juga dilakukan dengan subjek penelitian untuk memperoleh data primer yang berasal langsung dari informan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Jenis data ini bisa didapatkan melalui hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh pihak lain atau sumber lain misal dalam bentuk buku, jurnal, dan artikel, yang telah memuat informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data sekunder berguna untuk memberikan informasi tambahan sebagai pendukung analisis dan temuan dalam penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian, terdapat berbagai metode pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian. Metode pengumpulan data ini dapat digunakan secara sendiri-sendiri, namun dapat pula digunakan dengan menggabungkan dua metode atau lebih (Fauziah et al., 2024). Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang diteliti, maka teknik pengumpulan data bersifat triangulasi, yaitu dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara gabungan simultan (Sugiyono, 2013). Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah antara lain:

a. Observasi

Untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan layanan elektronik pada website LAKON-E PANDU, dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengamatan baik secara terbuka maupun terselubung untuk mengetahui pelaksanaan layanan elektronik. Kemudian untuk memastikan bahwa informan penelitian mendapat informasi lengkap tentang tindakan peneliti, peneliti menjelaskan maksud penelitiannya kepada sumber data secara terbuka dan jujur saat mengumpulkan data. Dalam hal ini, peneliti berterus terang kepada pelaku usaha sebagai pengguna layanan LAKON-E PANDU dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah sebagai pengelola dan penyedia pelayanan online berupa LAKON-E PANDU.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2013). Saat menentukan informan penelitian, peneliti telah mempertimbangkan beberapa informan yang relevan untuk dilakukan wawancara dalam perolehan data, yaitu sebagai berikut:

1. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah,
2. Operator Sistem Layanan LAKON-E PANDU
3. Pelaku Usaha Pengguna Layanan LAKON-E PANDU

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi atau data terkait dengan subjek penelitian dari para informan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan informan berupa *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan memilih elemen sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap penting untuk penelitian (Fauziah et al., 2024). Penentuan informan pelaku usaha dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan variasi skala usaha (kecil, menengah, dan besar) dengan pertimbangan bahwa setiap skala usaha memiliki karakteristik, kebutuhan, serta kompleksitas perizinan yang berbeda, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap kinerja layanan LAKON-E PANDU.

Dengan pendekatan ini, peneliti memilih orang-orang tertentu yang dianggap mampu memberikan data atau informasi yang diperlukan. Proses pengambilan sampel dapat dihentikan setelah peneliti mengumpulkan informasi atau data yang mencukupi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tambahan dari penggunaan metode observasi dan wawancara, yang dapat berupa gambar, tulisan, atau karya-karya monumental (Sugiyono, 2015). Abdurrahman Fatoni dalam Fauziah et al. (2024), mendefinisikan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Penggunaan dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat keabsahan data yang telah dikumpulkan.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut konsep yang diuraikan oleh Sugiyono (2013), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama pengumpulan data dan setelahnya dalam periode tertentu, di mana peneliti menganalisis jawaban saat wawancara berlangsung dan, jika hasil analisis belum memuaskan, peneliti melanjutkan pertanyaan hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (1984), yang dikutip dalam Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas data lapangan yang terus bertambah, maka dari itu diperlukan pencatatan yang rinci dan segera dilakukan reduksi data untuk memudahkan analisis. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. (Sugiyono, 2013).

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut, menurut Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2013).

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2013).

1.9.8 Kualitas Data

Peneliti menggunakan uji validitas data melalui triangulasi untuk memverifikasi kredibilitas data, yang melibatkan data referensi silang dari berbagai sumber pada waktu berbeda. Sugiyono (2013) menyatakan triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Peneliti menggunakan triangulasi data pada penelitian ini sebagai pengujian data. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan sumber lain di luar data tersebut untuk meningkatkan validitasnya. Dengan demikian sumber pada penelitian ini, yaitu pegawai yang menangani atau mengelola pelayanan LAKON-E PANDU di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah yang selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti.