

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Transisi reformatif yang bergulir sejak dimulai tahun 1998 hingga saat ini, bersamaan dengan arus globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata bernegara. Era globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas-batas negara memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan adalah banyaknya informasi yang dapat diserap oleh masyarakat sejalan dengan berkembangnya teknologi yang mendukung. Sementara itu terdapat berbagai tantangan organisasi untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik, yang tidak hanya dituntut bagi sektor privat, namun sektor publik pun dituntut hal yang sama. Perubahan besar tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan untuk publik serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan publik.

Ditengah perkembangan yang seperti ini, siapapun yang mengemban tugas pemerintahan mesti menyadari sepenuhnya norma pemerintahan, bahwa kewenangan yang melekat pada instansi birokrasi pemerintahan itu sesungguhnya bersumber dari suara rakyat yang diberikan semasa penyelenggaraan pemilihan umum. Proses ini merupakan langkah paradigmatik yang menjadikan rakyat sebagai "sang penerima pelayanan" dengan jajaran birokrasi sebagai "sang pelayan". Konsepsi ini telah mengubah secara besar-besaran konsepsi klasik dan tradisional tentang status kelembagaan pemerintahan, sejalan dengan derap langkah modernisasi dan reformasi

birokrasi pada takaran demokratisasi sebagai spirit birokrasi, yang terus bermetamorfosis sejalan dengan "arah zaman".

Perbaikan kualitas pelayanan pemerintah untuk publik senantiasa menjadi tuntutan. Dalam perkembangan terkini, disuatu era transisi dengan rakyat yang mencitakan kehidupan yang lebih demokratik fungsi pemberian pelayanan publik telah menjadi arus utama dimana-mana, teramati sebagai gelombang peradaban dunia. Badan-badan pemerintahan dengan segenap jajarannya dalam kebijakan dan penyediaan pelayanan publik dituntut untuk selalu menghormati hak-hak asasi rakyat, dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga publik.

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik, yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam bentuk penyediaan barang dan atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan-aturan hukum perundang-undangan yang berlaku. Dalam hubungan ini salah satu fungsi penting dan utama instansi pemerintah adalah sebagai perangkat pemberi pelayanan. Sebagus itu rencana dan idiologinya, tetapi pelaksanaan kewajiban untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan oleh berbagai instansi pemerintah kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum bisa memberikan kepuasan kepada warga masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah sering kali dianggap sebagai cermin kualitas birokrasi secara umum di Indonesia. Pelayanan publik terkait dengan sistem, sumber daya aparatur, dan yang lebih pokok adalah cara berpikir seorang birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti telah diamanatkan oleh Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, salah satu tujuan pembentukan Negara Republik Indonesia adalah mewujudkan kesejahteraan umum.

Satu hal yang hingga saat ini sering kali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi. Kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kualitas pelayanan. Aparat birokrasi sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat dan yang diandalkan mampu mengubah citra “minta dilayani” menjadi “melayani” (Mulyadi, 2007).

Kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini harus dilakukan perbaikan agar kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan secara maksimal. Perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut bukanlah hanya menjadi wacana bagi pemerintah namun haruslah dibenahi agar masyarakat merasa hak-haknya dipenuhi dan pemerintah sebagai penyedia layanan sudah sewajarnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Perubahan tersebut dapat dilakukan dengan cara mereformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Government* dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sehingga dapat menciptakan kesejahteraan umum sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik, maka diperlukan pengaturan hukum yang tegas. Sebab pemerintah mempunyai kewajiban untuk melindungi warga negaranya dari penyalahgunaan wewenang di dalam memperoleh pelayanan publik.

Fenomena ini tentu sesuatu wajar bagi pihak-pihak yang selama ini intens memperhatikan aktivitas birokrasi di daerah. Dalam banyak hal, reformasi di daerah sering “dibajak” kepala daerah sendiri. Penataan kelembagaan birokrasi bukan diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi demi mengakomodasi praktek politisasi birokrasi dalam melanggengkan oligarki kekuasaan kepala daerah. Reformasi birokrasi kadang hanya berakhir pada penataan struktur demi mengakomodasi kepentingan pejabat tertentu dalam pola interaksi politis-transaksional. Pada titik ini spirit reformasi birokrasi yang mengusung profesionalisme, merit sistem, dan impersonalitas hanya sekedar jargon karena tersandera kepentingan politik kepala daerah untuk mengukuhkan oligarki kekuasaannya. Tujuan pokok yang ingin diperoleh guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara transparan baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh (Jasin dkk, 2007).

Menjadi keniscayaan jika kemudian para *stakeholder* sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang dirasakan berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan dan kepastian waktu, dan adanya biaya ekstra. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya berdampak terhadap menurunnya keinginan orang untuk mengurus perizinan usaha dan mereka mencari tempat investasi lain yang prosesnya lebih jelas dan transparan. Hal ini tentu saja

selanjutnya akan berdampak terhadap ketersediaan lapangan kerja dan masalah-masalah ketenagakerjaan lainnya (Mursitama dkk, 2010).

Sudah menjadi rahasia umum bahwa masyarakat sangat enggan berhubungan dengan birokrasi pemerintah (Atmoko dkk, 2007, Dwiyanto et al, 2006). Kurangnya transparansi baik dari sisi waktu, persyaratan, biaya maupun prosedur ditambah dengan masih kentalnya perilaku koruptif merupakan kondisi nyata yang terjadi dan dihadapi oleh setiap masyarakat Indonesia saat ini. *Transparency International* (TI), sebuah lembaga independen berbasis di Berlin, Jerman tiap tahun mengeluarkan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) bagi tiap negara. Pada 2011, IPK 1–10, sehingga menjadi catatan bagi pemerintah agar lebih serius melakukan perbaikan terhadap proses perizinan usaha. (TII, 2012).

Masyarakat sangat menginginkan pelayanan yang mudah, sederhana, prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit, ramah, persyaratan yang jelas, dan pasti serta adanya keterbukaan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di dalam bermasyarakat, rakyat menuntut pelayanan di berbagai sektor kehidupan. Pelayanan publik tidak pernah berhenti diminta masyarakat. Warga negara yang baik adalah warga negara yang mempunyai kewajiban kepada negaranya. Oleh sebab itu maka di setiap kehidupan sehari-hari warga negara tidak akan pernah lepas dari “perijinan”.

Usaha untuk mewujudkan pelayanan yang prima dan dalam rangka mewujudkan *Good Government* pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Online. Sistem yang akrab disebut Elektronik Government ini juga seakan “memaksa” pemerintah untuk terus berinovasi dengan teknologi untuk mencapai tujuan pelayanan yang cepat, efektif dan

efisien. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan pemerintah dan menarik investor serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan perizinan.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kendal, pemerintah bertujuan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta mencegah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Untuk mencapai tujuan tersebut juga tidak mudah, Pemerintah Kabupaten Kendal khususnya DPMPTSP harus bekerja ekstra keras dan harus berinovasi agar tujuan dan cita-cita tersebut dapat dicapai. Salah satu caranya adalah dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Penggunaan Teknologi dan Informasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal juga didukung dengan adanya Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peraturan ini menitik-beratkan pada tuntutan masyarakat tentang pelayanan publik yang dapat diandalkan, terpercaya, dan mudah diakses secara interaktif memenuhi masyarakat luas dengan cara mengembangkan sistem dan proses kerja pemerintahan yang lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga pemerintah yang lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.

DPMPTSP Kabupaten Kendal berupaya menciptakan kondisi tersebut dengan melakukan pelayanan baik secara manual maupun berbasis teknologi sehingga masyarakat dapat melakukan perizinan secara *online*. Pelayanan berbasis *online* ini sudah dilakukan DPMPTSP Kabupaten Kendal sejak tahun 2018. Melalui portal

resmi DPMPTSP Kabupaten Kendal yaitu www.dpmptsp.kendalkab.go.id. bermaksud agar masyarakat lebih mudah, cepat, efektif serta efisien dalam melakukan perizinan.

Kemudian pada pertengahan tahun 2018, keluarlah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Selain memiliki sistem sendiri, DPMPTSP juga turut serta memanfaatkan sistem yang diciptakan oleh pemerintah yang bernama *Online Single Submission* (OSS). Pada dasarnya memiliki prinsip yang sama dengan portal resmi DPMPTSP Kabupaten Kendal sehingga masyarakat dapat menggunakan kedua sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku.

DPMPTSP Kabupaten Kendal juga masih melayani perizinan secara manual atau dengan cara datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Kendal sehingga masyarakat yang memiliki waktu yang lebih banyak dapat melakukan proses perizinan secara *face-to-face* dengan staf DPMPTSP Kabupaten Kendal. Hal ini dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Kendal dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau stakeholder.

Tabel 1.1

Jumlah Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kendal Tahun 2013-2018

	IZIN PRINSIP	IMB	SIUJK	IZIN TRAYEK	IZIN USAHA ANGKUTAN	KARTU PENGAWASAN	IZIN HO/ITU BARU	DU HO/ITU	IZIN PARIWISATA	SIUI	SIUP	TDG	TDP	IZIN LOKASI/ KET. LOKASI	IPPT	IZIN REKLAME	Total
2013	134	715	49	210	35	617	471	82	27	24	563	13	616	21	68	53	3698
2014	129	514	52	117	37	696	344	-	17	24	420	14	433	49	65	42	2953
2015	141	393	102	125	-	514	163	-	18	26	163	18	205	53	100	16	2037
2016	139	228	63	196	-	472	232	-	14	16	226	24	305	57	88	31	2091
2017	219	185	65	184	-	-	426	-	116	12	14	200	13	258	75	32	1799
2018	145	195	64	76	-	-	261	-	-	10	6	147	7	192	57	79	1239
Total	907	2230	395	908	72	2299	1897	82	192	112	1392	416	1579	630	453	253	

Sumber: Arsip Data DPMPTSP Kabupaten Kendal

Dari data di atas, dapat dianalisa bahwa terjadi penurunan permohonan perizinan yang cukup signifikan, hal ini bisa terjadi karena sosialisasi yang kurang meluas sehingga banyak masyarakat yang melakukan perizinan baru kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah *mindset* masyarakat yang lebih menyukai melakukan pelayanan dengan cara lama atau *face-to-face* karena dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pemohon.

Berdasarkan uraian di atas dan melihat keadaan yang terjadi maka peneliti mengambil penelitian dengan judul **“Electronic Government Pada Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Untuk Mewujudkan Good Government: Studi Kasus Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal”**.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Pemerintah sebagaimana pemerintahan daerah lain mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta menjamin hak warga negaranya. Oleh karenanya peneliti memiliki beberapa pertanyaan yang kemudian akan dijawab dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* pada Pelayanan Perizinan di Kabupaten Kendal?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendorong *E-Government* dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana penerapan *Electronic Government* di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal dalam upaya menciptakan *Good Government*. Tujuan yang kedua adalah untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat diterapkannya *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis, sebagai tambahan referensi bagi perpustakaan apabila terdapat penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama. Memberikan pengalaman dalam

berkomunikasi serta meningkatkan wawasan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh peneliti di lapangan.

2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak – pihak terkait khususnya pimpinan maupun pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal sebagai langkah perbaikan kaitanya dengan pemanfaatan *Electronic Government*. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan agar kedepanya langkah – langkah yang diambil oleh Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal dapat lebih bermanfaat untuk meningkatkan kesejahteraan berbagai pihak.

1.5.Kerangka Pemikiran Teoritis

Mengungkapkan pilihan paradigma yang akan digunakan dengan menjelaskan karakteristik paradigma berdasarkan asumsi.

1.5.1. Landasan Teori

Merupakan landasan yang digunakan peneliti untuk mengaitkan temuan dan data yang diperoleh. Teori menjadi basis awal untuk menangkap realita yang akan dikaji dalam penelitian.

1.5.1.1.Electronic Government

Definisi merupakan hal penting dalam suatu kajian karena memiliki fungsi sebagai penyeragaman bahasa bagi para praktisi yang berkepentingan dalam menyusun dan mengaplikasikan *e-Gov* disuatu negara. Secara umum, definisi dari *e-Gov* sendiri telah dikaji oleh berbagai lembaga di dunia baik pemerintah ataupun non-pemerintah.

1. Definisi Lembaga dan Institusi Non-pemerintah

World Bank (dalam Indrajit, 2006:6) mendefinisikan pengertian *e-Gov* sebagai berikut: “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms of government*”. Berdasarkan definisi Bank Dunia tersebut, *e-Gov* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (*seperti wide area network, internet dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Sedangkan, *United Nation Development Programme* atau disingkat UNDP (dalam Indrajit, 2006:6) mendefinisikan *e-Gov* secara lebih sederhana, yaitu: “*E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”. *E-Gov* berdasarkan UNDP merupakan aplikasi dari teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh lembaga pemerintahan.

Direktur *Institute for Electronic Government (IBM Corporation)* bersama *Kennedy School of Government, Harvard University* (dalam Indrajit, 2006:7), memberikan sebuah definisi yang menarik yaitu: “*E-Gov is nothing short of fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era*”. Berdasarkan *Kennedy School of Government Harvard University*, *e-Gov* tidak lain merupakan perubahan penting pemerintahan dan tatakelola pada skala tertentu yang tidak pernah kita saksikan sejak permulaan era industri.

Jika melihat dari ketiga definisi *e-Gov* tersebut, memang antara lembaga 1 dengan lainnya memiliki kriteria sendiri dalam menjelaskannya. *World Bank* misalnya, memandang lebih luas mengenai definisi *e-Gov*, menganggap bahwa *e-Gov* berkaitan

dengan segala hal yang memanfaatkan teknologi informasi oleh pemerintah. Disisi lain IBM bersama *Kennedy School of Government, Harvard University* memiliki definisi yang lebih sempit karena penggunaan *e-Gov* terbatas pada skala tertentu yang tidak pernah kita saksikan sejak permulaan era industri, lebih sempit lagi definisi dari UNDP karena lebih menekankan pada penggunaan aplikasi dalam pelaksanaannya.

Namun, perlu diketahui bahwa definisi tersebut memiliki pokok pemikiran yang sama, yaitu penerapan tatakelola oleh institusi pemerintah sebagai suatu cara yang dilakukan untuk berinteraksi baik dengan warga negaranya, pihak bisnis ataupun organisasi yang menggunakan basis teknologi informasi dan komunikasi yang dulunya belum pernah digunakan.

2. Definisi Pemerintah

Pemerintah Federal Amerika Serikat (dalam Indrajit, 2006:7) mendefinisikan *e-Gov* yaitu: “*E-Gov refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means*”. *E-Gov* menurut Pemerintah Federal Amerika Serikat adalah merujuk pada penyampaian informasi dan pelayanan pemerintah *online* melalui *internet* atau sarana digital lainnya.

Pemerintah Italia (dalam Indrajit, 2006:7) termasuk salah satu negara yang paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan *e-Gov*, yaitu: “*The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action:*”

1. *Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departemen and agencies*
2. *Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departement and agencies*

3. *Provision of ICT acces to final users of government services and information*

Definisi *e-Gov* menurut pemerintah Italia tersebut adalah penggunaan ICT yang modern di dalam modernisasi pemerintahan, yang meliputi tingkat – tingkat berikut:

1. Komputerisasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi oprasional di dalam masing-masing departemen dan perwakilan.
2. Komputerisasi pelayanan kepada warga negara dan perusahaan, sering menunjukkan integrasi di antara pelayanan-pelayanan dari departemen dan perwakilan (badan) yang berbeda.
3. Pemberian akses ICT kepada warga pengguna akhir pelayanan dan informasi pemerintah.

Pemerintah Amerika dan Italia merupakan negara yang dianggap paling berhasil dalam menerapkan *e-Gov* sampai saat ini. Kedua negara tersebut dipandang telah berhasil karena telah menerapkan beragam inisiatif aplikasi *e-Gov* dalam proses pemerintahannya.

Dalam mendefinisikan *e-Gov*, kedua negara tersebut pada dasarnya memiliki banyak kesamaan, seperti penggunaan internet, penggunaan sistem online, komputerisasi administrasi dan lain sebagainya. Tetapi, mereka juga memiliki kriteria sendiri, Amerika misalnya, lebih luas menjelaskan mengenai *e-Gov*, mereka menganggap bahwa *e-Gov* merujuk pada segala aktifitas pemerintah dengan menggunakan internet, sistem online dan berbagai fasilitas digital lainnya. Sedangkan pemerintah Italia lebih detail dan spesifik dalam mendefinisikan *e-Gov* karena terbagi dalam tingkatan – tingkatan tertentu.

Dari penjelasan mengenai definisi *e-Gov* oleh Lembaga Non-Pemerintah dan Pemerintah sebelumnya, bisa dilihat bahwa *e-Gov* terfokus pada sebuah artian yang mengarah pada penerapan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dan dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kapan dan dimanapun masyarakat bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Pengertian *e-Gov* disini telah mengalami perubahan pada manajemen pemerintahan, dimana budaya konvensional ditinggalkan dan digantikan dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi (*e-Gov*) yang digunakan dalam sistem pemerintahan.

1.5.1.2. Konsep *Electronic Government*

Menurut Aristoteles, konsep merupakan penyusun utama dalam pembentukan pengetahuan ilmiah dan filsafat pemikiran manusia. Konsep merupakan abstraksi suatu ide atau gambaran mental, yang dinyatakan dalam suatu kata atau simbol. Konsep dinyatakan juga sebagai bagian dari pengetahuan yang dibangun dari berbagai macam karakteristik.

Seperti pada penjelasan sebelumnya, apa yang dimaksud dengan *e-Gov* merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pemerintah guna memberikan pelayanan kepada masyarakat kapan dan dimanapun masyarakat bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan publik. Istilah *e-Gov* tersebut sebenarnya muncul karena adanya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada.

Salah satu contohnya adalah Negara Inggris, karena ada tekanan dari masyarakat, pemerintah kemudian memadukan antara manajemen pemerintahanya

dengan teknologi informasi yang kemudian melahirkan sebuah konsep yang disebut sebagai *Electronic Service Delivery* (ESD), dimana melalui media elektronik dan digital, pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan kepada publik.

ESD kemudian berkembang dan menjadi dasar dari kemunculan *e-Gov* di Inggris, yang kemudian diartikan sebagai sebuah mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder, mencakup masyarakat umum, kalangan industri, sektor publik dan para *stakeholder* lainnya. Adapun karakteristik dari *e-Gov* (dalam Indrajit, 2006:8), yaitu:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet), dengan tujuan
3. Memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan publik

Dari ketiga karakteristik *e-Gov* tersebut, bisa diketahui bahwa konsep *e-Gov* pada dasarnya merupakan sebuah mekanisme baru yang digunakan pemerintah dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi untuk menjawab tuntutan masyarakat perihal perbaikan mutu dan kualitas pelayanan pemerintah.

1.5.1.3. Manfaat Utama *Electronic Government*

Dua negara besar yang dikenal paling maju dalam menerapkan konsep *e-Gov*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit, 2006:8) telah secara jelas menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *e-Gov* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* – nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari – hari
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak – pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak – pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Contoh negara yang berhasil memperoleh manfaat *e-Gov* salah satunya adalah Korea Selatan (Indrajit, 2007:152). Pada November 2002 pemerintah Korea mengeluarkan website *e-service* (G4C – *Single Window e-Gov* www.egov.go.kr), yang berisi 400 jenis layanan publik, termasuk layanan pengurusan pajak, aplikasi untuk menjual properti dan sebagainya. Untuk mengurangi pengisian dokumen secara berulang – ulang, sistem yang dibuat dapat berbagi informasi antar agensi pemerintahan sehingga tidak banyak memakan biaya baik dari pihak pemerintah ataupun pihak pengguna layanan.

Adapula *Government-wide e-procurement system* (G2B) (www.g2b.go.kr) berfungsi mempermudah keseluruhan proses *procurement* pemerintah Korea (mulai dari tender sampai pembayaran). Diperkirakan sebanyak 26.000 organisasi pemerintah menggunakan sistem ini dan 96.000 dunia bisnis. Selain itu, pemerintah Korea juga mendapat keuntungan dari penggunaan sistem ini serta dapat melakukan penghematan sebesar 2,65 juta dollar Amerika setahun.

Contoh lain negara yang berhasil memperoleh manfaat *e-Gov* adalah *New South Wales* (Indrajit, 2007:184). Untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada para *stakeholder* – nya pemerintah telah berhasil merancang portal website untuk berbagai kalangan, mulai dari masyarakat, kalangan bisnis, hingga kalangan turis yang ingin melihat dan berkunjung. Portal ini ditata dengan navigasi yang sangat baik sehingga memudahkan pengunjung mendapatkan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Selain portal, sisi lain yang diperhatikan adalah pembangunan infrastruktur dan jaringan. Sekarang ini semua sekolah di *New South Wales* sudah mempunyai akses internet, sehingga mengajarkan penggunaan internet sejak usia dini. Di samping itu juga menjadi sarana akses internet bagi masyarakat umum. Pada sektor kesehatan, pemerintah *New South Wales* membangun sistem informasi kesehatan (*e-Health*) yang cukup canggih baik bagi masyarakat maupun kalangan profesional. Dari sisi informasi hukum, terdapat fasilitas investigasi online melalui internet sehingga memungkinkan investigasi dilakukan pada kantor kepolisian di daerah. Sementara itu, keputusan – keputusan pengadilan bisa diakses secara online melalui sistem informasi hukum dan pengadilan. Pemerintah *New South Wales* juga mendirikan pusat riset

Smart Internet Technology untuk mengantisipasi kemajuan dan perkembangan teknologi internet yang sangat pesat.

Dari kedua contoh negara tersebut, bisa diketahui bahwa implementasi *e-Gov* yang tepat dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara dan masyarakat dunia. Oleh karenanya, implementasi *e-Gov* di suatu negara selain harus disegerakan, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang matang, yang pada akhirnya dapat memberikan keuntungan dan keunggulan secara nasional bagi negara tersebut.

1.5.1.4. Transformasi *Electronic Government*

Pada dasarnya konsep implementasi *e-Gov* merupakan tantangan transformasi. Fungsi teknologi informasi tidak hanya sebagai penunjang manajemen pemerintahan tetapi justru menjadi penggerak perubahan pemerintahan di era modern.

Menurut *United Kingdom Cabinet Office* (dalam Indrajit, 2006:24) terdapat 4 tahapan dalam transformasi *e-Gov*, diantaranya:

1. *Presence*: sebuah komunikasi pasif satu arah antara pemerintah dengan masyarakat dan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi internet semacam websites. Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dapat melakukannya sendiri melalui teknik browsing di internet.
2. *Interaction*: mulai terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam intranet dan fasilitas multimedia (seperti melalui email, tele – conference, chatting, dan lain sebagainya). Pada lingkungan ini, setiap individu dapat

berhubungan dengan siapa saja wakil di pemerintahan secara *one – on – one*, namun tetap efektif dan efisien.

3. *Transaction*: sebuah transaksi yang merupakan proses pertukaran barang atau jasa melalui dunia maya, yang melibatkan sumber daya finansial (uang), manusia, informasi, dan lain sebagainya.
4. *Integration*: pemerintah sebagai sebuah entiti telah menyediakan dirinya untuk dihubungkan atau diintegrasikan dengan entity – entity lain semacam perusahaan (bisnis), perguruan tinggi, lembaga-lembaga non-pemerintah, organisasi politik, pemerintah negara lain, institusi internasional, dan lain sebagainya. Yang dimaksud dengan integrasi disini tidak hanya terbatas pada dibukanya jalur – jalur komunikasi digital antara pemerintah dengan lembaga-lembaga tersebut, namun lebih jauh lagi terjadinya integrasi pada level proses, data, dan teknologi. Disinilah proses transformasi tersulit dilakukan, karena dibutuhkan adanya perubahan – perubahan paradigma dan pola pikir pada seluruh jajaran birokrat di suatu negara.

Dari keempat tahapan evolusi tersebut pada dasarnya merupakan tahapan transformasi yang terdiri dari lima aspek, yaitu:

1. Merubah prinsip “*Service to Citizens*” menjadi “*Service by Citizens*”.
2. Mengubah fenomena “*Citizens in Line*” menjadi “*Citizens on Line*”.
3. Mengatasi permasalahan “*Digital Divide*” (kesenjangan digital) dan menjamin terciptanya sebuah “*Digital Democracy*” (demokrasi digital).
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses – proses yang “*Paper – Based*” (manual, berbasis dokumen / kertas) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep “*Government Online*”.

5. Menggunakan “*Digital Knowledge*” sebagai pengganti dari “*Physical Knowledge*” yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

Berdasar pada penjelasan *Oracle Service Industries* (dalam Indrajit, 2006:25-26) tahap transformasi *e-Gov* yang pertama adalah bagaimana *e-Gov* dapat merubah prinsip “*Service to Citizens*” menjadi “*Service by Citizens*”. Jika pada awal evolusi *e-Gov*, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, maka pada akhir transformasi diharapkan masyarakat melalui sistem *e-Gov* yang ada dapat melayani dirinya sendiri (madani), pada kerangka ini fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator. Hal ini dimungkinkan karena adanya beberapa aplikasi yang dapat menggantikan fungsi manusia atau hal – hal yang memerlukan sumber daya fisik menjadi fungsi digital.

Kedua, adalah mencoba untuk mengubah fenomena “*Citizens in Line*” menjadi “*Citizens on Line*”, dalam arti kata bagaimana jika dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maka setelah *e-Gov* diimplementasikan yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara *on-line* melalui internet (dunia maya).

Ketiga, adalah mencoba untuk mengatasi permasalahan “*Digital Divide*” dan menjamin terciptakanya sebuah “*Digital Democracy*”. Seperti halnya di dunia nyata dimana terjadi kesenjangan sosial dan ekonomi antara si kaya dan si miskin, maka di dalam dunia teknologi informasi dikenal pula fenomena kesenjangan digital, dimana terjadi jurang yang besar antara sedikit dari mereka yang faham dan fasih menggunakan teknologi informasi, dengan mereka yang sama sekali tidak mampu dan

tidak dapat menggunakan teknologi terkait. Keadaan ini tidak hanya akan berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan kualitas kehidupan masyarakat, namun lebih jauh dapat menyebabkan terhambatnya dan tertinggalnya negara yang bersangkutan dari kemajuan negara – negara lain yang tidak memiliki kesenjangan digital. Dalam demokrasi digital diharapkan terjadi sebuah lingkungan “dari, oleh, dan untuk” masyarakat yang berinteraksi secara digital, dalam arti kata terdapat pemerataan di dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan akhir dari konsep *e-Gov* ini adalah agar tercipta sebuah sistem informasi digital yang dapat menunjang terciptanya demokratisasi dalam kehidupan bernegara.

Keempat, adalah dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses – proses yang “*Paper-Based*” dengan mengimplementasikan secara utuh konsep “*Government Online*”. Yang dimaksud dengan proses manual disini tidak hanya terbatas pada seluruh aktivitas yang masih menggunakan dokumen atau kertas semata, namun seluruh proses – proses konvensional yang masih menggunakan sumber daya fisik untuk menyelesaikannya, sementara negara lain telah memanfaatkan teknologi informasi untuk menggantikannya. Inti dari transformasi ini adalah tidak semata untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun lebih jauh lagi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara.

Kelima, adalah mencoba untuk menggunakan “*Digital Knowledge*” sebagai pengganti dari “*Physical Knowledge*” yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Yang dimaksud dengan *digital knowledge* disini adalah bagaimana hasil pengolahan data

dan informasi yang mengalir di dalam infrastruktur *e-Gov* dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan. Mengapa *digital knowledge* disini dikatakan lebih baik dari *physical knowledge* adalah karena proses penciptaan dan penyebaran pengetahuan secara digital jauh lebih mudah dan murah dibandingkan dengan proses penyebaran pengetahuan secara konvensional yang membutuhkan banyak sekali fasilitas dan aset fisik. Dengan adanya aplikasi semacam *mailing list*, *homepage*, *newgroups*, dan lain sebagainya, pengetahuan berharga dari seseorang atau lembaga secara instan dan murah dapat disebarkan dan dinikmati oleh siapa saja yang membutuhkannya melalui dunia maya. Harapannya adalah bahwa kualitas pengetahuan masyarakat akan berkembang secara cepat dan signifikan melalui pemanfaatan sistem dan teknologi informasi yang ada.

1.5.2. Implementasi Kebijakan

Model implementasi kebijakan yang bersifat top down menurut pandangan Edwards III (1980) (dalam Widodo, 2010:96) implementasi kebijakan dipengaruhi empat variabel yang saling berhubungan satu sama lain. Keempat variabel tersebut antara lain:

1. Komunikasi Pada variabel ini diperlukan adanya tiga hal, yaitu penyaluran (transmisi) yang baik akan menghasilkan implementasi yang baik pula, adanya kejelasan yang diterima oleh pelaksana kebijakan sehingga tidak membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan dan adanya konsistensi yang diberikan dalam pelaksanaan kebijakan. Jika yang dikomunikasikan berubah-ubah akan membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan yang bersangkutan.
2. Sumberdaya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya, baik sumber daya manusia, material dan metoda. Sasaran, tujuan dan isi kebijakan walaupun sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif dan efisien. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja tidak diwujudkan untuk memberikan pemecahan permasalahan yang ada di masyarakat dan upaya memberikan pelayanan pada masyarakat.

3. Disposisi

Suatu disposisi dalam implementasi dan karakteristik, sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis. Implementor baik harus memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Implementasi kebijakan apabila memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasinya menjadi tidak efektif dan efisien.

4. Struktur birokrasi

Organisasi menyediakan peta sederhana untuk menunjukkan secara umum kegiatan-kegiatannya dan jarak dari puncak menunjukkan status relatifnya. Garis-garis antara berbagai posisi-posisi itu dibingkai untuk menunjukkan interaksi formal yang ditetapkan. Kebanyakan peta organisasi bersifat hierarchis yang menentukan hubungan antara atasan dan bawahan dan hubungan secara diagonal langsung organisasi. Dalam implementasi kebijakan struktur organisasi mempunyai peranan yang penting. Salah satu dari aspek struktur organisasi adalah adanya prosedur operasi

yang standar (standard operating procedures atau SOP). Fungsi dari SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan redtape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

1.5.4. Penelitian Terdahulu

Dalam merancang penelitian mengenai “Analisis *Electronic Government* Pada Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Untuk Mewujudkan *Good Government* (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal)”, peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian – penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Peneliti mengambil satu hasil penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini dilakukan karena memang hasil penelitian terkait, relevansinya sangat dekat dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wijaya dengan judul “Penerapan *Electronic Government* Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*)”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penerapan *Electronic Government* di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang dan untuk mengetahui berbagai kendala yang menghambat pelaksanaan penerapan *Electronic Government* di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Hasil penelitian menghasilkan 2 point penting, diantaranya 1) Penerapan *Electronic Government* belum sepenuhnya berjalan secara maksimal, dikarenakan belum adanya Peraturan Daerah

khusus yang mengatur tentang *Electronic Government* di Kabupaten Kendal. Dan masih banyaknya masyarakat yang kurang memberikan partisipasi dalam penerapan *Electronic Government* 2) Kendala yang menghambat dalam penerapan *Electronic Government* adalah kurangnya sarana dan prasarana yang diberikan pemerintah untuk menerapkan pemerintahan elektronik.

Penelitian Aditya Wijaya memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu tema penelitian mengenai *Electronic Government* sebagai topic bahasan utama, namun perbedaanya terletak pada pokok bahasan. Aditya Wijaya mengambil pokok bahasan tentang masa persiapan penyelenggaraan *Electronic Government* yang akan dilaksanakan sedangkan peneliti meneliti tentang bagaimana implementasi *Electronic Government* yang sedang dijalankan oleh pemerintah. Bentuk kajian yang diambilpun juga berbeda, penelitian yang diambil Aditya Wijaya lebih berfokus pada perspektif Ilmu Hukum, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih melihat pada sisi pemerintahan dan fokus pada studi Ilmu Pemerintahan.

1.6. Operasionalisasi Konsep

Pada penelitian ini ada beberapa dasar yang nantinya akan digunakan untuk memudahkan pembahasan penelitian yang akan dilakukan sehingga didapatkan hasil yang baik. Dasar-dasar dalam Elektronik Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan sebagai berikut :

- Pelaksanaan Program Elektronik Government di DPMPTSP Kabupaten Kendal
- Pengelolaan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kendal
- Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi e-service di DPMPTSP

Kabupaten Kendal

1.7. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah metode yang digunakan untuk mengolah data hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan. Menurut I Made Wirartha (dalam Moleong Lexy, 2006:68) metode penelitian merupakan suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara – cara melaksanakan penelitian (meliputi kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporannya) berdasarkan fakta – fakta atau gejala – gejala secara ilmiah. Metode penelitian dibagi menjadi dua yaitu metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang dilakukan peneliti meliputi:

1.7.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dimana jenis penelitian yang bertujuan menggali dan menemukan informasi mengenai suatu topik / masalah yang belum dipahami sepenuhnya. Penelitian ini mengambil desain penelitian kualitatif deskriptif dimana peneliti mencoba menggambarkan kondisi sebenarnya yang terjadi dilapangan serta melakukan analisa dengan cermat dalam mengamati setiap fenomena yang dijumpai. Dalam penelitian kualitatif deskriptif, peneliti memfokuskan dengan merumuskan pertanyaan penelitian yang bertujuan untuk mengarahkan pada ketercapaian pengumpulan data secara langsung. Dalam hal ini data langsung yang dimaksud adalah bagaimana proses tatakelola pemerintahan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal dalam penerapan *e-Gov* guna menunjang tercapainya system pemerintahan yang baik atau *Good Government*.

1.7.2. Situs Penelitian

Penelitian berjudul *Analisis Electronic Government Pada Penyelenggaraan Penyelenggaraan Perizinan Dalam Mewujudkan Good Government: Studi Kasus Penerapan Electronic Governement di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal* ini dilakukan di wilayah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal di Jalan Soekarno-Hatta Nomor 191 Kabupaten Kendal

1.7.3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian (dalam *Moleong, Lexy J. 2010:32*) adalah informan yang dapat memberikan data penelitian berupa informasi dan fakta. Dalam hal ini subjek penelitian dianggap sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *purposive sample*, yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan atau disebut sampel yang dipilih secara sengaja. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam terkait topik penelitian. Maka sampel atau informan yang dipilih adalah beberapa pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal, diantaranya:

1. Kepala Bidang Pelayanan Perijinan Dasar dan Tertentu Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal.
2. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengelolaan Data Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal.
3. Pemohon/Masyarakat yang akan dan/atau sedang melakukan proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kendal

1.7.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang ada pada setiap penelitian kualitatif pada umumnya, meliputi:

1. Ucapan dan Tindakan, ucapan dan tindakan informan yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Sumber data dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video / audio dilakukan secara sadar, terarah yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan.
2. Sumber Tertulis, merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis, meliputi buku, majalah ilmiah, arsip dan dokumen resmi.
3. Dokumentasi Foto, lebih banyak digunakan sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Foto dapat menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi subyektif.
4. Data Statistik, dapat membantu memberi gambaran tentang kecenderungan subjek pada latar penelitian, misalnya jumlah penduduk di suatu wilayah.

Selanjutnya sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer berupa transkrip hasil wawancara pada subyek yang akan diteliti, sedangkan data sekunder yaitu data yang didownload melalui media Internet yang relevan dengan tema penelitian serta informasi berupa dokumen – dokumen atau arsip dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Kata-kata dan tindakan adalah sumber data utama dalam penelitian kualitatif, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, arsip, dan sebagainya. Adapun beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara mendalam (*indepth interview*). Untuk mendapatkan data, maka peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan berbagai informan berdasarkan pedoman wawancara.
- b. Studi dokumentasi/pengumpulan data dalam bentuk dokumen tertulis. Data yang dimaksud dapat berupa undang-undang, peraturan, kliping koran, hasil studi/riset, pernyataan, teori yang relevan, laporan serta bahan lain yang relevan.

1.7.6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data kedalam bentuk yang lebih mudah dimengerti dan diinterpretasikan. Analisis telah dimulai sejak merumuskan masalah dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penelitian hasil penelitian. Hasil yang diperoleh secara tertulis maupun lisan, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Menurut John W. Creswell (2015) terdapat beberapa langkah dalam menganalisis data sebagaimana berikut:

1. Mengolah data dan menginterpretasikan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, menscaning materi, mengerti data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Dalam tahap ini, menulis catatan-catatan khusus tentang data yang diperoleh.

3. Menganalisa lebih detail dengan mengkode data. Koding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya.
4. Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data beberapa langkah dalam analisis data kualitatif di atas, akan diterapkan dalam penelitian ini.

Setelah melakukan berbagai tahapan diatas, langkah terakhir tentu saja adalah menarik kesimpulan atau verifikasi. Verifikasi dilakukan untuk mengecek bias-bias yang paling umum dan paling samar yang dapat masuk ke dalam proses-proses pengambilan kesimpulan (Denzin dan Lincoln 604:2009). Penarikan kesimpulan tergantung pada kasarnya kumpulan catatan-catatan dilapangan. Analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Pendekatan kualitatif ini berusaha mengungkapkan kenyataan sosial secara keseluruhan, utuh, dan tuntas sebagai satu kesatuan.

1.7.7. Kualitas Data

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dalam pengertiannya (Cresswel, 2015:349), triangulasi adalah proses yang melibatkan bukti penguat dari beragam sumber yang berbeda untuk menerangkan tema atau perspektif. Triangulasi (Mudjia Rarhardjo, 2010:2) terdiri dari triangulasi sumber data, pengamat, teori dan metode. Dalam

penelitian ini variasi teknik yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Hal ini dilakukan karena pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan kajian pustaka. Triangulasi sumber data digunakan untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan, tulisan pribadi, gambar atau foto. Masing – masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal didukung dengan adanya data kajian pustaka seperti data – data yang berasal dari jurnal maupun data – data yang berasal dari internet serta beberapa data dokumentasi yang kemudian akan ditriangulasikan sehingga dapat diperiksa kembali keabsahan datanya.