

**SKRIPSI**

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI DAN ADUAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

WINA AYU GISWANTI  
Nomor Stambuk : 10561 04972 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI DAN ADUAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memproleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

WINA AYU GISWANTI

Nomor Stambuk : 10561 04972 14

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang

Nama Mahasiswa : Wina Ayu Giswanti

Nomor Stambuk : 10561 04972 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



**Dra. Hj. Djuliati Saleh, M.Si.**

Pembimbing II



**Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP.**

Mengetahui :



**Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si.**

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



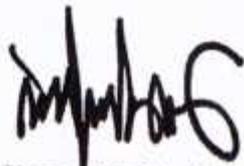
**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si.**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0839/FSP/A.1-VIII/VI/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari selasa tanggal 05 Juni tahun 2018.

## TIM PENILAI

Ketua,



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Sekretaris,



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M. Si ( Ketua )
2. Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si
3. Dr. Muhammad Tahir, M.Si
4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Wina Ayu Giswanti

Nomor Stambuk : 10561 04972 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Juni 2018

Yang Menyatakan,

Wina Ayu Giswanti

## ABSTRAK

**WINA AYU GISWANTI. Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang** (dibimbing oleh Djulianti Saleh dan Nurbiah Tahir).

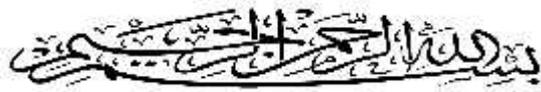
Sistem Informasi dan Aduan *Online* merupakan suatu produk yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Teerpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng yang dirancang untuk lebih memudahkan kinerja pemerintah (e-government) dan untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan perizinan serta sarana bagi masyarakt dalam melakukan pengaduan melalui website.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk strategi pemerintah dan untuk mengetahui faktor internal dan eksternal dalam penerapan system informasi dan aduan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian eksploratif dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian adalah untuk mengetahui bentuk strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang sebagian besar sudah efektif walaupun masih ada beberapa kendala dihadapi dalam penerapannya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan teknologi, kurangnya anggaran serta adanya kebijakan teknis.. Adapun faktor internal terdiri dari 2 yaitu kekuatan dan kelemahan kekuatannya yaitu jaringan internet, motivasi aparatur, sarana dan prasarana serta dasar hukum. Sedangkan kelemahan yaitu kurangnya skill, kurangnya anggran, kurangnya pemanfaatan teknologi. Adapun Faktor eksternal pada strategi pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terbagi 2 yaitu peluang dan ancaman, adapun peluang yaitu adanya pertumbuhan ekonomi, adanya kebijakan pemerintah, pesatnya teknologi. sedangkan ancamannya yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan teknologi, serta adanya kebijakan teknis.

**Kata Kunci:** Strategi Pemerintah, faktor internal dan faktor eksternal

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan mengucapkan Syukur kehadiran Allah Subhanahu wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang ”

Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang telah menjadi teladan bagi seluruh umat islam dan telah memberikan petunjuk kepada seluruh alam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik materi maupun sistematika pembahasannya. Oleh karenanya, segala kritik dan saran yang membangun yang berkenaan dengan skripsi ini akan penulis terima dengan senang hati. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan, saran maupun dorongan moral dan materil dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikannya.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak **Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Ibu **Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Ibu **Dra. Hj. Djualiati Saleh, M.Si** selaku pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan dan masukan serta motifasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu **Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP** selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan, petunjuk serta saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak **Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**, selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar.
6. Para Dosen dan Seluruh Staff dalam lingkungan fakultas ilmu social dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membekali dengan ilmu pengetahuan serta wawasan selama dalam proses perkuliahan.
7. Kepada seluruh Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkhusus kepada Bapak **H. Nursaman, SE** yang telah membantu penulis dalam memberikan data data yang relevan serta memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Secara Khusus, Penulis mengucapkan terima kasih yang tak Terhingga kepada Ayahanda penulis **Moh. Nasiruddin** dan **Ibunda Dewi** serta keluarga yang senantiasa selalu memberikan dukungan, nasehat, kasih sayang serta doa kepada penulis.
9. Kepada Saudara saudari Saya, **Reski Putri Giswandari, Nayla Giswaningrum, Habib Ja'a Adaduddin** yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan doa selama penyusunan skripsi ini.

10. Kepada sahabat setia saya, **Riska dan Reski Ekayanti** yang selalu memberikan harapan akan kesuksesan kami bersama sehingga menjadi motivasi lebih dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada Teman-teman **Afiliasi angkatan 2014 khususnya Kelas D** yang telah menjadi keluarga dan teman setia selama kebersamaan kami di kampus sehingga menjadi pendorong semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada seluruh pihak yang belum disebutkan namanya dan telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah Subhanahu wata'ala selalu melimpahkan karunia-Nya dan membalas semua amal yang baik dan pengorbanan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah Subhanahu wata'ala, adapun skripsi ini merupakan tulisan sederhana yang memiliki banyak kekurangan di dalamnya. Akhir kata semoga Allah Subhanahu wata'ala merahmati dan memberikan hidayah kepada kita semua. Aamiin.

**Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khaerat**

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Makassar, 2018

Wina Ayu Giswanti

## DAFTAR ISI

Sampul .....	i
Halaman Pengajuan Skripsi .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Penerimaan TIM .....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Strategi .....	9
a. Definisi strategi .....	9
b. Tingkat-tingkat strategi .....	9
c. Tipe-tipe strategi .....	11
d. Tahap-tahap .....	12
e. Jenis-jenis strategi .....	14
f. Peranan strategi .....	15
g. Prinsip-prinsip mensukseskan strategi .....	16
B. Konsep Strategi Pemerintah .....	17
C. Analisis SWOT .....	19
a. Kekuatan .....	20
b. Kelemahan .....	20
c. Peluang .....	20
d. Ancaman .....	21
D. Sistem Informasi dan Aduan <i>Online</i> .....	21
a. Sistem informasi .....	21
b. Sistem pengaduan .....	23
E. Kerangka Fikir .....	26
F. Fokus Penelitian .....	28
G. Deskriptif Fokus Penelitian .....	28

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
B. Tipe penelitian .....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Pengabsahan Data .....	35

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian.....	38
B. Bentuk Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan <i>Online</i> .....	45
C. Faktor Internal dan factor eksternal dalam penerapan Sistem Informasi dan Aduan <i>Online</i> .....	65

### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	84
B. Saran-saran.....	85

### **DAFTAR PUSTAKA.....**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Daftar Informan Penelitian.....	33
<b>Tabel 2.</b> Matriks Analisis SWOT .....	86

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Bagan Kerangka Pikir .....	27
---	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang sejak bulan September tahun 2016 telah mengeluarkan program Sistem Informasi dan Aduan *Online* (Si-IDA) untuk lebih meningkatkan lagi kemampuan produktivitas dan efisiensi kerja untuk pengembangan *e-government* pada instansi perangkat daerah di setiap unit kerja atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Selain itu juga dalam rangka pengembangan *e-government* telah terpasang Internet *System Wireless Local Area Net Work* (WLAN) pada hampir seluruh instansi pemerintah. Selanjutnya, guna mendukung pelayanan publik, pemerintah Sidenreng Rappang melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) telah mengembangkan Situs Pemerintah atau *Website* dengan alamat “[si-idaperizinan.sidrapkab.go.id](http://si-idaperizinan.sidrapkab.go.id)”.

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang, unit kerja teknis yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan *e-government* tersebut adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Kabupaten Sidenreng Rappang, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemberian pelayanan perizinan secara terpadu sesuai dengan kewenangannya yang meliputi ketatausahaan, administrasi, pelayanan, evaluasi dan penanganan pengaduan, serta mempunyai fungsi untuk merumuskan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan, pemberian pelayanan perizinan, pelaksanaan pelayanan, pengolahan data dan pemeriksaan sampai pemrosesannya, penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan

penyelenggaraan pelayanan publik serta pengembangan sistem pelayanan publik. Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah atau aparatur melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas *good governance* (Sujata, Masthuri: 2002). Dilihat dari adanya Peraturan Daerah (PERDA) nomor 16 tahun 2010 di Kabupaten Sidenreng Rappang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka masyarakat bisa mengadakan segala hal yang berkaitan dengan layanan pemerintah melalui sarana yang ada. Dengan pesatnya perkembangan teknologi seluler, permintaan informasi dan pengiriman aduan bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi bergerak / *mobile* dengan fitur tambahan berupa rekaman suara dan foto, yang memungkinkan masyarakat bisa mengirimkan informasi pengaduan secara lebih mudah dan terintegrasi.

Pembentukan penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan Birokrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam bentuk yaitu (1) Mempercepat waktu Pelayanan dengan mengurangi Tahapan-tahapan dalam Pelayanan yang kurang penting misalnya, waktu yang dihabiskan oleh Pemohon Izin untuk mendatangi berbagai Instansi). Koordinasi yang lebih baik antar Instansi yang terkait dengan Perizinan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan Layanan Perizinan. (b) Menekan biaya Pelayanan, selain pengurangan Tahapan, pengurangan

biaya juga dapat dilakukan dengan membuat Prosedur Pelayanan serta biaya Resmi menjadi lebih Transparan. (c) Menyederhanakan persyaratan, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel akan ditemukan persyaratan- persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Isu-isu strategis yang berpengaruh kepada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang adalah hal-hal seperti, citra pelayanan yang dianggap masih berbelit-belit atau sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan, masih minimnya sosialisasi dan informasi pelayanan perizinan, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perizinan, masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan, anggapan bahwa pengurusan izin hanya untuk masyarakat yang ada di perkotaan, masyarakat yang tersebar jauh dari pusat pelayanan perizinan.

Pembentukan program Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi penyelenggaraan perizinan dalam bentuk pemangkasan tahapan dan prosedur, baik lintas instansi maupun dalam instansi, Pemangkasan biaya, hal ini dapat dilakukan apabila prosedur juga dipangkas, pengurangan jumlah persyaratan, jumlah persyaratan dapat dikurangi dan satu jenis persyaratan sudah dapat digunakan untuk berbagai izin yang diperlukan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan., pengurangan waktu pemrosesan, dengan sistem dan prosedur yang disederhanakan sehingga pemangkasan waktu pemrosesan mendapat pertimbangan utama.

Sistem Informasi dan Aduan *Online* dibuat sebagai *Website* yang mampu melibatkan partisipasi masyarakat dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan pengawasan dan verifikasi capaian program yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pemberian pelayanan perizinan. *Website* ini memungkinkan semua laporan dapat terdokumentasikan dengan baik, serta menjadi suatu ruang diskusi antar masyarakat mengenai isu-isu pelayanan perizinan dan memungkinkan adanya interaksi antara masyarakat dan pemerintah terkait masalah-masalah yang dilaporkan. *Website* Sistem Informasi dan Aduan *Online* berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan daerah antara masyarakat umum dengan pemerintah daerah. Masyarakat di Kabupaten Sidenreng Rappang dapat memberikan pelaporan terkait dengan masalah perizinan yang akan ditinjau kemudian didisposisikan oleh petugas pelayanan perizinan, untuk ditindaklanjuti.

*Website* Sistem Informasi dan Aduan *Online* dapat diakses melalui [www.sidaperizinan.sidrapkab.go.id](http://www.sidaperizinan.sidrapkab.go.id). Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui *website* tanpa membuat akun, atau sms ke nomor 08114552477. Selain itu *website* ini gampang dibuka oleh siapapun yang ingin mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan, lalu didisposisikan ke Pemerintah Daerah yang relevan untuk selanjutnya ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Sehingga tidak hanya tersedia informasi untuk masyarakat, namun masalah mengenai perizinan yang ada pada masyarakat dapat terselesaikan. Petugas pelayanan atau operator dapat melihat laporan yang masuk serta langsung memberikan respons/tindak lanjut. Berdasarkan dengan hal tersebut maka Sistem

Informasi dan Aduan *Online* merupakan suatu produk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yang didesain untuk menjawab beragam saran, pendapat, kritik, dan aduan masyarakat yang selama ini dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan juga agar masyarakat dapat mengawasi proses pengurusan berkas perizinan mereka. Sistem Informasi dan Aduan *Online* dijadikan tempat bertanya akan informasi yang ingin diketahui oleh masyarakat. Dengan kemudahan sistem aplikasi yang ada, Sistem Informasi dan Aduan *Online* menjadi sarana untuk masyarakat melakukan pengaduan dengan cepat dan mudah. Semenjak Sistem Informasi dan Aduan *Online* dibuat, berbagai tanggapan muncul dari masyarakat yang sangat beragam.

Masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan mudah dimanapun dan kapanpun, dengan catatan memenuhi persyaratan. Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* memudahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan pengarsipan pengaduan yang masuk. Dengan penggunaan sistem informasi dan aduan *online* maka operator dengan mudah melacak ID pengguna, dan mengawasi sampai mana pengaduan tersebut ditindaklanjuti. Saatnya pemerintah melakukan inovasi atau pembaharuan dalam sistem informasi dan pengaduan dan tidak lagi mengandalkan kotak saran atau surat tertulis. Dengan kemajuan teknologi, memungkinkan untuk mempermudah kerja pemerintah dengan menerapkan *electronic government (e-government)*. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis sistem informasi dan Aduan *online*, diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun, karena tidak lagi harus

melewati proses birokrasi yang berbelit-belit. Pengembangan dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan pengaduan. hal inilah yang menjadi tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar Sistem Informasi dan Aduan *Online* menjadi efektif sebagai suatu sarana pengaduan masyarakat.

Kenyataan dilapangan bahwa penerapan Sistem Informasi di Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam perwujudan *e-government* dinilai belum efektif hingga saat ini dan terdapat banyak faktor penghambat seperti kuangnya *skill* aparatur, pengetahuan masyarakat, serta kebutuhan anggaran. Hal tersebut dapat dilihat dengan belum dimanfaatkannya secara optimal *hardware* serta sarana dan prasarana jaringan komputer yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan kondisi tersebut dapat diketahui bahwa, fasilitas yang telah dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang belum dapat difungsikan secara optimal. Ketersediaan infrastruktur komunikasi data, komputer dan jaringan komputer di instansi pemerintah membutuhkan tenaga operator komputer dengan kemampuan yang baik pula.

Menyikapi dari penggunaan fasilitas yang ada maka terdapat beberapa factor internal dan eksternal dalam mewujudkan *e-government* di Pemerintahan Kabupaten Sidenreng Rappang antara lain, seperti anggaran menjadi hal yang sangat mempengaruhi penerapan sistem informasi dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan informasi dan aduan *online* karena kurangnya sosialisasi tentang program layanan informasi dan aduan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Strategi Pemerintah dalam Penerapan**

## **Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebelumnya adapun rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Bentuk Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang?
2. Apa faktor Internal dan Eksternal dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* melalui analisis SWOT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian sebagai berikut

1. Untuk mengetahui Bentuk Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
2. Untuk mengetahui faktor Internal dan eksternal dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* melalui analisis SWOT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian sebelumnya, adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

##### 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan sebagai media pelatihan serta menjadi referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Serta sebagai wujud kontribusi akademik guna menambah khazanah keilmuan pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya menyangkut Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online*

##### 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan masyarakat.

###### a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang

Untuk lebih meningkatkan pelayanan *e-government* dan lebih memperhatikan saran dan aduan dari masyarakat, memberikan informasi yang jelas serta menerima atau merespon segala bentuk aduan dari masyarakat.

###### b. Masyarakat

Mendukung dan membantu pemerintah dalam melakukan pelayanan yang efisien dan efektif dan juga membantu pemerintah dalam mewujudkan *e-government*, serta memberikan saran atau kritik kepada setiap kinerja atau pelayanan dan program yang dikeluarkan oleh pemerintah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. KONSEP STRATEGI**

##### **1. Definisi Strategi**

Strategi menurut Salusu (2006:101), yaitu suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Pada dasarnya strategi itu sangat penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala atau ketua, direktur, pejabat senior dan junior, pejabat tinggi, menengah, dan rendah. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat.

Berdasarkan penjelasan diatas, strategi merupakan suatu seni dalam menyusun rencana suatu organisasi untuk memastikan tujuan yang ingin dicapai tersebut dapat tercapai dengan baik dan terlaksana dengan efektif. Strategi yang diciptakan diharapkan dapat disesuaikan dengan lingkungan internal ataupun eksternal organisasi. Strategi yang mampu menyesuaikan antara kemampuan dan sumber daya organisasi dengan lingkungannya dapat dipastikan mampu untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

##### **2. Tingkat-tingkat Strategi**

Merujuk pada pandangan Higgins (Salusu, 2006:101), menjelaskan adanya empat tingkatan strategi yang perlu menjadi perhatian untuk menentukan sebuah strategi. Keseluruhannya disebut *Master Strategy*, yaitu: *enterprise strategy*, *corporate strategy*, *business strategy* dan *functional strategy*. Berikut adalah penjelasannya antara lain:

a. *Enterprise Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan respons masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah kelompok yang berada di luar organisasi yang tidak dapat dikontrol. Masyarakat yang tidak dapat di atur sehingga dibutuhkan pemerintah dan berbagai kelompok lain seperti kelompok penekan, kelompok politik dan kelompok sosial lainnya. Jadi dalam strategi *enterprise* terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi.

b. *Corporate Strategy*

Strategi ini merupakan tujuan suatu instansi atau organisasi, sehingga sering disebut *Grand Strategy* yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi. Pertanyaan apa yang menjadi bisnis atau urusan kita dan bagaimana kita mengendalikan bisnis itu, tidak semata-mata untuk dijawab oleh organisasi bisnis, tetapi juga oleh setiap organisasi pemerintahan dan organisasi nonprofit.

c. *Business Strategy*

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Bagaimana menempatkan organisasi di hati para penguasa, para pengusaha, para donor dan sebagainya. Semua itu dimaksudkan untuk dapat memperoleh manfaat atau peluang dari strategi sekaligus dapat membantu berkembangnya organisasi atau instansi ke tingkat yang lebih baik.

d. *Functional Strategy*

Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain. Ada tiga jenis strategi fungsional yaitu:

- 1) Strategi fungsional ekonomi yaitu mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan organisasi hidup sebagai satu kesatuan ekonomi yang sehat, antara lain yang berkaitan dengan keuangan, pemasaran, sumber daya, penelitian dan pengembangan.
- 2) Fungsional strategi manajemen sudah mencakup berbagai fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengaturan, implementasi, pengawasan, kepegawaian, kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pembuatan keputusan, mewakili dan mengintegrasikan.
- 3) Strategi isu strategik, fungsi utamanya ialah mengontrol lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui atau yang selalu berubah.

Setiap tingkatan strategi yang telah dijelaskan diatas merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan dan menjadi isyarat bagi setiap pimpinan atau pengambil keputusan tertinggi bahwa mengelola organisasi tidak boleh dilihat dari sudut kerapian administratif semata, tetapi juga hendaknya memperhitungkan soal kesehatan organisasi dari sudut ekonomi.

### **3. Tipe-Tipe Strategi**

Setiap organisasi pasti memiliki strategi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sehingga tujuan pada suatu instansi dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tipe strategi yang digunakan dalam suatu organisasi tidaklah sama. Ada beberapa strategi yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi pemerintah yang telah ditetapkan. Menurut Kooten dalam Salusu (2006:104-105), tipe-tipe strategi meliputi :

a. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)

Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Adapun batasan-batasan yang dibutuhkan, yaitu tentang apa yang harus dilakukan dan untuk siapa sehingga nantinya tujuan organisasi dapat tercapai.

b. *Program strategy* (Strategi Program)

Strategi ini lebih memberi perhatian pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program tertentu. Misalnya harus mengetahui kira-kira apa dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan (apa dampaknya bagi sasaran organisasi) sehingga tidak terjadi kendala-kendala yang di inginkan.

c. *Resource Support Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya)

Strategi pendukung sumber daya baik itu sumber daya manusia ataupun sumber daya esensial ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.

d. *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan)

Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi. Berkaitan dengan penelitian ini, tipe strateginya adalah strategi program. Hal demikian dikarenakan strategi program lebih mengutamakan dampak dari suatu kegiatan itu diperkenalkan dan dilakukan. Strategi program lebih mengedepankan manfaat dari suatu kegiatan yang akan dilakukan..

#### 4. Tahap-tahap Strategi

Menurut (Bambang Hariadi :2005: 5),menjelaskan adanya 2 tahap-tahap strategi, yaitu:

##### 1. Perumusan

- a) Actor tahap pertama yang mencakup analisis lingkungan didalan mencakup (*intern*) maupun keluar(*ekstern*) adalah penetapan visi dan misi, perencanaan dan tujuan strategi.
- b) Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang maksudkan untuk membangun visi dan misinya, merupakan tujuan strategi serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan customer value terbaik.
- c) Identifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh pemimpin. Pemimpin harus mampu menentukan misi untuk mencapai visi yang telah dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.
- d) Lakukan analisis lingkungan intern dan ekstern untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi.
- e) Tentukan tujuan dan target.
- f) Dalam sebuah tahap strategi seorang pemimpin atau pengambil keputusan memulai dengan menentukan visinya dan menentukan langkah-langkah di masa depan dalam lingkungan terpilih dan misi apa yang harus ditunaikan atau dilakukan sekarang untuk mencapai cita-cita tersebut.

##### 2. Pelaksanaan

- a) Setelah bagian perumusan strategi diselesaikan maka selanjutnya yaitu merupakan tahap krusial.

- b) Strategi perusahaan adalah tentang pelaksanaan strategi.
- c) Implementasi strategi adalah proses dimana strategi dan kebijaksanaan dilaksanakan melalui pembangunan struktur atau bagan, pengembangan program, *budget* dan prosedur pelaksanaan.

Implementasi strategi merupakan sebuah langkah yang sulit dalam suatu proses strategi mengingat banyak sekali hal-hal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan dilapangan dan mungkin tidak sesuai dengan perkiraan semula. Strategi yang berhasil harus didukung perusahaan yang capable dengan seorang pemimpin yang solid, alokasi sumber daya yang cukup, kebijaksanaan yang tepat, budaya, situasi dan kondisi terhadap keberhasilan pelaksanaan strategi.

## **5. Jenis-jenis Strategi**

Ada beberapa instansi atau organisasi yang menjalankan suatu strategi atau lebih secara bersamaan, namun hal tersebut dapat sangat beresiko dan mengancam jika dijalankan terlalu jauh di perusahaan yang besar dan terdiversifikasi, strategi kombinasi biasanya digunakan ketika divisi-divisi yang berlainan menjalankan strategi yang berbeda. Ada pula instansi pemerintah atau organisasi yang bertahan untuk tetap hidup dengan menggunakan gabungan dari sejumlah strategi divestasi, seperti disensif, likuidasi, dan rasionalisasi biaya secara bersamaan. Adapun Jenis-jenis strategi adalah sebagai berikut:

1. Strategi Integrasi, Strategi instegrasi terbagi 2 macam yaitu integrasi ke depan, integrasi ke belakang, integrasi horizontal kadang semuanya disebut sebagai integrasi vertikal. Suatu strategi integrasi vertikal atau dari atas kebawah dapat memungkinkan perusahaan dapat mengendalikan para distributor, pemasok, dan / atau pesaing.

2. Strategi Intensif, Penetrasi pasar, dan pengembangan produk kadang disebut sebagai strategi intensif karena semuanya memerlukan usaha-usaha intensif jika posisi persaingan perusahaan dengan produk yang ada hendak ditingkatkan.

3. Strategi Diversifikasi, Adapun strategi diversifikasi yang harus dipahami, yaitu diversifikasi horizontal, konglomerat dan konsentrik. Menambah produk atau jasa baru yang tidak terkait untuk pelanggan yang sudah ada disebut diversifikasi horizontal. Melengkapi suatu produk atau jasa baru, namun masih terkait biasanya disebut diversifikasi konsentrik. Menambah produk atau jasa baru yang tidak disebut diversifikasi konglomerat.

4. Strategi Defensif, Ada tiga strategi defensif yang perlu diketahui adalah strategi rasionalisasi biaya, divestasi, atau likuidasi. Rasionalisasi Biaya, terjadi ketika suatu organisasi melakukan restrukturisasi melalui penghematan biaya dan aset untuk meningkatkan kembali penjualan dan laba yang sedang menurun.

## **6. Peranan Strategi**

Dalam lingkungan organisasi atau perusahaan, strategi memiliki peranan yang sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi karena meliputi tindakan dan koordinasi dalam mencapai tujuan. Adapun menurut Grant (1999:21), strategi mencakup 3 peranan penting dalam mencapai suatu tujuan manajemen, yaitu :

- a. Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan
- Strategi sebagai suatu elemen untuk mencapai kesuksesan, strategi sebagai suatu hal yang akan memberikan suatu ikatan hubungan antara hasil-hasil dari ide yang diambil oleh individu atau instansi terkait.

b. Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi

Strategi memiliki peranan penting sebagai sarana koordinasi dan komunikasi agar untuk memberikan kesamaan arah bagi perusahaan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

c. Strategi sebagai target

Konsep strategi akan disatukan dengan suatu visi dan misi untuk menentukan di mana perusahaan berada dalam masa yang akan datang. Menetapkan suatu tujuan dapat membantu seorang individu dalam menetapkan suatu strategi sehingga nantinya aspirasi dari tiap individu dapat didengarkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

## 7. Prinsip-prinsip mensukseskan strategi

Menurut Hatten dan Hatten (1998) dalam Salusu menjelaskan tentang petunjuk untuk mensukseskan strategi :

- a. Strategi harus mempunyai konsistensi dengan lingkungan. Dalam hal ini pembuatan strategi hendaklah jangan bertentangan dengan arus perkembangan masyarakat.
- b. Organisasi jangan hanya membuat satu strategi, keadaan tersebut tergantung pada ruang lingkup kegiatannya.
- c. Strategi yang efektif memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak memisahkannya.
- d. Strategi seharusnya lebih memperhatikan pada sesuatu yang merupakan kekuatannya(*strenghts*) dan tidak hanya pada sesuatu hal yang justru adalah kelemahannya(*weakness*).
- e. Sumber daya adalah sesuatu yang kritis.

- f. Penyusunan suatu strategi juga harus memperhitungkan resiko kecil agar nantinya tidak menjadi sebuah ancaman dalam organisasi.
- g. Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai.
- h. Hal-hal yang menjadi tanda-tanda dari berhasilnya suatu strategi terlihat dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait, dan terutama dari para pimpinan teratas, dari semua pimpinan unit kerja dalam organisasi atau instansi.

## **B. Konsep Strategi Pemerintah**

Strategi menurut Salusu (2006:101), yaitu suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Pada dasarnya strategi itu sangat penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala atau ketua, direktur, pejabat senior dan junior, pejabat tinggi, menengah, dan rendah. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat.

Pemerintah ditinjau dari pengertiannya adalah *the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation state, city, ect*, artinya dalam bahasa Indonesia Pemerintah sebagai pengarah dan mengatur jalannya administrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah Negara, kota dan sebagainya (Suhady dalam Riawan 2009: 197). Adapun Pemerintahan dapat juga diartikan sebagai suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian, atau kota dan sebagainya.

Pengertian pemerintah dilihat dari sifatnya yaitu pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, dan

kekuasaan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi cabang kekuasaan eksekutif saja (W. Riawan Tjandra 2009 : 197). Jadi menurut definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan yaitu strategi pemerintah adalah sebuah seni atau rencana yang akan dilakukan suatu lembaga atau instansi pemerintah untuk memberikan pengarahan dan administrasi yang berwenang atas setiap kegiatan masyarakat di dalam suatu Negara.

Rencana strategi merupakan perencanaan yang dilakukan oleh pimpinan organisasi dengan fokus pada visi, misi, falsafah, dan strategi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu menengah antara 3-5 tahun (Umar : 2003). Adapun Indikator Strategi Pemerintah menurut Rencana Strategi Pemerintah menurut Rencana Strategi (RENSTRA: 2014-2018), di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, dsebagai berikut :

1. Tersedianya administrasi perkantoran.

Artinya pemerintah daerah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus menyediakan segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi perkantoran. Contohnya penyediaan jasa surat menyurat, penyediaan jasa jaminan barang milik daerah, penyediaan jasa administrasi keuangan, rapat-rapat koordinasi & konsultasi luar daerah, dan pelayanan administrasi perkantoran lainnya.

2. Terpenuhinya sarana dan prasarana aparatur

Artinya pemerintah daerah harus menyiapkan segala perlengkapan untuk peningkatan sarana dan prasarana aparatur contohnya. Pengadaan perlengkapan gedung kantor, pengadaan perlengkapan alat kantor, pemeliharaan rutin / berkala kendaraan Dinas / operasional.

3. Terwujudnya sumber daya aparatur yang berkualitas

Artinya pemerintah daerah lebih meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur agar terwujud birokrasi yang ideal. contohnya belanja kursus, pelatihan, sosialisasi dan bimbingan teknis PNS.

4. Terwujudnya sistem informasi layanan gerak dan aduan

Artinya pemerintah daerah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Contohnya, Penyusunan sistem informasi terhadap layanan publik.

5. Terciptanya sistem pelayanan yang baik

Artinya pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Contohnya sosialisasi pelayanan perizinan, fasilitasi pengaduan masyarakat, dan penyediaan jasa pelayanan.

### **C. Analisis SWOT**

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor untuk merumuskan strategi perusahaan (Rangkuti: 2009). Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Keputusan strategis perusahaan perlu pertimbangan faktor internal yang termasuk kekuatan dan kelemahan maupun faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman. Oleh karena itu perlu adanya pertimbangan-pertimbangan penting untuk analisis SWOT sehingga nantinya setiap kekuatan dan peluang bisa ditingkatkan serta kelemahan dan ancaman bisa diminimalisir. Dalam mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dalam perusahaan, maka

sangat diperlukan penelitian yang sangat cermat sehingga mampu menemukan strategi yang sangat cepat dan tepat dalam mengatasi masalah yang timbul dalam perusahaan. Beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam mengambil keputusan antara lain:

**a. Kekuatan (*Strenght*)**

Kekuatan adalah sesuatu yang dapat diandalkan atau di unggulkan oleh instansi atau organisasi tersebut contohnya keunggulan dalam produk yang dapat diandalkan, memiliki inovasi dan berbeda dengan produk lain. sehingga dapat membuat lebih kuat dari para pesaingnya. Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani atau ingin dilayani oleh perusahaan. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar. Kekuatan terdapat pada sumber daya, keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli-pemasok, dan faktor-faktor lain.

**b. Kelemahan (*Weakness*)**

Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan dalam hal sumber daya yang ada pada perusahaan baik itu keterampilan atau kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja organisasi. Keterbatasan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Fasilitas, sumber daya keuangan, kapabilitas manajemen, keterampilan pemasaran, dan citra merek dapat merupakan sumber kelemahan.

**c. Peluang (*Opportunity*)**

Peluang adalah berbagai hal atau suatu kondisi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, serta kecenderungan-kecenderungan yang merupakan salah satu sumber peluang. Menganalisis suatu peluang, keadaan dan kondisi yang merupakan peluang yang ada diluarsuatu organisasi atau instansi dan juga memberikan peluang berkembang bagi instansi organisasi dimasa depan. Hal ini adalah untuk menemukan atau mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu perusahaan ataupun organisasi bisa berkembang di masa yang akan depan atau masa yang akan datang.

**d. Ancaman (*Treats*)**

Ancaman merupakan hal-hal yang diluar lingkungan yang tidak menguntungkan dalam organisasi jika tidak dapat diatasi maka akan menjadi hambatan bagi organisasi yang bersangkutan baik masa sekarang maupun yang akan datang. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi perusahaan. Adanya atau banyaknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar-menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi, serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan.

Faktor kekuatan dan juga kelemahan yang ada di dalam suatu organisasi, serta peluang dan ancaman merupakan unsur-unsur lingkungan yang dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan. Maka dapat dikenal bahwa analisis SWOT merupakan instrumen yang ampuh dalam melakukan analisis strategi, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan faktorkekuatan dan pemanfaatan peluang agar

berperan sebagai suatu alat untuk mengurangi kelemahan yang terdapat dalam suatu organisasi dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.

#### **D. Sistem Informasi dan Aduan *Online***

##### **1. Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi atau instansi dimana penerapan penggunaannya adalah untuk mendukung suatu organisasi atau instansi dalam mengumpulkan dan mengelola data dan menyediakan informasi yang berguna didalam pemanfaatan perencanaan dan pengendalian berbagai informasi. Menurut pendapat Sutabri (2005), sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang di tentukan. Lebih lanjut menurut pendapat O' Brien (2005), sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi pada sebuah organisasi.

Sistem informasi yang digunakan oleh masyarakat dari berbagai tingkatan biasa disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen. Perlu diketahui bahwa sistem informasi terdapat tiga aktivitas dasar di dalamnya, yaitu: aktivitas masukan (*input*), pemrosesan (*processing*), dan keluaran (*output*). Adapun aktivitas awal ini menghasilkan sebuah informasi yang dibutuhkan oleh instansi atau organisasi dalam pengambilan keputusan, pengendalian operasi, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru. Masukan mempunyai fungsi di dalam pengumpulan bahan mentah (*raw data*), baik yang diperoleh dari dalam maupun dari

luar lingkungan sekitar organisasi. Pemrosesan berfungsi untuk mengolah bahan mentah menjadi bentuk yang lebih memiliki makna atau arti. Sedangkan, keluaran dimaksudkan untuk mengirim informasi yang diproses kepada orang-orang atau aktivitas-aktivitas yang akan menggunakan. Sistem informasi juga harus menggunakan umpan balik (*feedback*), yaitu untuk dasar evaluasi dan perbaikan di tahap input berikutnya serta mengukur pencapaian.

Pada perkembangan saat ini, sistem informasi yang digunakan lebih mengacu kepada sistem informasi berbasis komputer (*computer-based information system*). Impian yang ingin diperoleh adalah bahwa dengan penggunaan teknologi informasi atau sistem informasi berbasis komputer, informasi yang dihasilkan dapat lebih cepat, akurat, berkualitas, dan terpercaya.

## **2. Sistem Pengaduan**

Masyarakat yang tidak puas akan mengeluh tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan itu sendiri perlu ditanggapi dengan cermat oleh organisasi apakah keluhan tersebut memang bersifat membangun atau hanya ekspresi ketidakpuasan yang tidak membangun untuk perbaikan pelayanan. Untuk itu perlu diketahui terlebih dahulu definisi dari keluhan itu sendiri. Menurut Reitboldt (2003), keluhan merupakan ungkapan yang disebabkan oleh adanya ketidakpuasan public atas suatu produk atau suatu pelayanan. Meski demikian tidak semua kepuasan akan diungkapkan dengan suatu keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang positif dan tidak banyak menyita waktu serta biaya. Misalnya apabila proses penanganan keluhan tidak efektif, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan keluhannya (Suryadi:2010, 293-294).

Berdasarkan pengertian tersebut, tidak semua masyarakat mau untuk menyampaikan keluhan mereka atas pelayanan yang mereka terima. Kemauan masyarakat untuk melakukan pengaduan tergantung dari bagaimana organisasi menanggapi keluhan yang mereka sampaikan. Jika pengaduan atas keluhan yang mereka sampaikan ditanggapi dengan serius, maka pengaduan tersebut akan mendatangkan dampak positif bagi organisasi dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi, hal ini merupakan faktor yang penting sehingga instansi atau organisasi mendapat feedback.

Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu system pelayanan (Hadi: 2000). Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyampaian dalam penyelenggaraan pelayanan public. Ketidakpuasan masyarakat dalam penyelenggaraan atau penerapan pelayanan public. Masyarakat yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan maka mereka akan mengadukan hal di alami. Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Meskipun banyak organisasi yang telah menganggap pengaduan sebagai hal tersebut sebagai ancaman bagi keberlangsungan organisasi mereka.

Apapun media yang dipilih oleh masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang mereka terima *Best & Sigh* menyebutkan bahwa saluran penyampaian keluhan dan tuntutan biasanya dilakukan melalui tiga pilar yaitu menurut (Suryadi, 2010) :

- a. Secara Langsung, Pengaduan secara langsung oleh pelanggan atau pihak yang melakukan dan merakan ketidakpuasan. Penyampaian secara langsung ini biasanya dilakukan atas transaksi yang penanganan perbaikannya dapat dilakukan saat itu,

dan keluhan dapat langsung diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan.

- b. Melalui Media Massa, Dilakukan jika pelanggan atau public tidak puas, kesulitan dengan pihak langsung yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila mereka merasa keluhannya tidak ditanggapi secara memadai. Jadi lebih merupakan pelarian atau ungkapan kejengkelan dan ketidakpuasan.
- c. Melalui Pihak Ketiga, Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah individu atau lembaga diluar public atau pelanggan yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan. Jalur ketiga ini memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran keluhan.

Penanganan pengaduan sebenarnya adalah kegiatan penyampaian pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut (BAPPENAS, 2010) :

a. Sumber asal pengaduan

Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, dimana keluhan atau pengaduan berasal patut ditekankan disini bahwa jumlah pengadu tidak terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa suatu pengaduan atau permasalahan yang disampaikan oleh tokoh masyarakat, Pers, atau kelompok masyarakat lainnya. pengaduan masyarakat disuarakan secara formal.

b. Isi pengaduan

adapun permasalahan yang diadukan oleh masyarakat atau pihak pengadu, keluhan dapat menyangkut berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staff, pelayanan yang lama, kualitas pelayanan dan sebagainya.

c. Unit penanganan pengaduan

Unit penanganan pengaduan adalah satuan yang disiapkan oleh setiap unit instansi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal dari manapun dan melalui saluran manapun. Hasil olahan dari unit ini adalah respon pengaduan.

d. Respon pengaduan

Respon pengaduan yang dihasilkan dari bagian penanganan pengaduan dimasing-masing instansi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Kemudian respon tersebut disampaikan kepada pihak pengadu.

e. Umpan balik

Adalah penilaian pengadu, atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

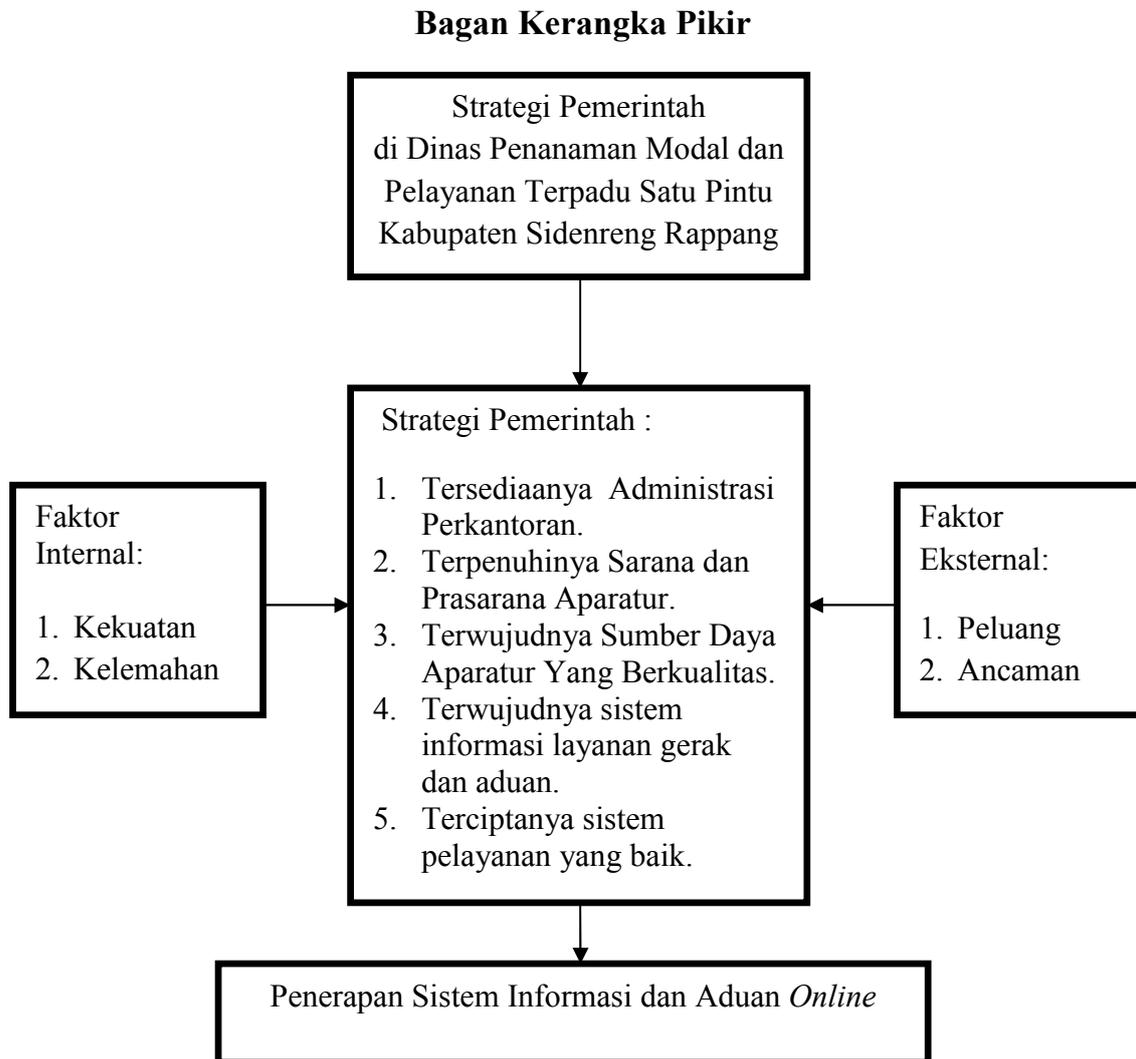
f. Laporan penanganan aduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan complain diterima, maka unit penanganan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

## **E. Kerangka Pikir**

Strategi merupakan unsur terpenting pada suatu organisasi atau instansi pemerintah karena strategi merupakan suatu seni atau teknik dalam pengambilan keputusan atau suatu kebijakan yang akan berdampak 3 sampai 5 tahun kedepan agar nantinya tujuan atau visi misi organisasi dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini akan membahas dan menganalisis mengenai bentuk strategi pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang dalam penerapan system informasi dan aduan *online*.

Untuk merumuskan sebuah strategi maka perlu adanya pengamatan lingkungan dengan Analisis SWOT yang terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pengamatan lingkungan faktor internal dan faktor eksternal digunakan untuk menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada Indikator Strategi Pemerintah menurut (RENSTRA: 2014-2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, seperti a) tersediaanya administrasi perkantoran, b) terpenuhinya sarana dan prasarana aparatur, c) terwujudnya sumber daya aparatur yang berkualitas, d) terwujudnya sistem informasi layanan gerak dan aduan serta e) terciptanya sistem pelayanan yang baik.



**Gambar. 1**  
Bagan Kerangka Pikir

### **F. Fokus Penelitian**

Seperti yang terlihat dalam rumusan masalah yang dibahas sebelumnya, maka fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Bentuk Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, serta 2) untuk mengetahui apa saja faktor internal dan faktor eksternal pada Strategi Pemerintah dalam Penerapan System Informasi dan Aduan *Online*.

### **G. Deskriptif Fokus Penelitian**

Adapun deskriptif fokus penelitian ini adalah :

- 1) Tersedianya administrasi perkantoran, artinya pemerintah daerah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang harus menyediakan segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, antara lain:
  - a. penyediaan jasa surat menyurat.
  - b. penyediaan jasa jaminan barang milik daerah.
  - c. penyediaan jasa administrasi keuangan.
  - d. rapat-rapat koordinasi & konsultasi luar daerah.
  - e. pelayanan administrasi perkantoran lainnya.
- 2) Terpenuhinya sarana dan prasarana aparatur, artinya pemerintah daerah harus menyiapkan segala perlengkapan untuk peningkatan sarana dan prasarana aparatur, antara lain :
  - a. Pengadaan perlengkapan gedung kantor.
  - b. pengadaan perlengkapan alat kantor.
  - c. pemeliharaan rutin / berkala kendaraan Dinas / operasional.
- 3) Terwujudnya sumber daya aparatur yang berkualitas, artinya pemerintah daerah lebih meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur agar terwujud birokrasi yang ideal, antara lain:
  - a. belanja kursus
  - b. pelatihan
  - c. sosialisasi
  - d. bimbingan teknis PNS.

- 4) Terwujudnya sistem informasi layanan gerak dan aduan, artinya pemerintah daerah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, yaitu Penyusunan sistem informasi terhadap layanan publik.
- 5) Terciptanya sistem pelayanan yang baik. Artinya pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, antara lain :
  - a. sosialisasi pelayanan perizinan.
  - b. Fasilitas pengaduan masyarakat.
  - c. penyediaan jasa pelayanan.
- 6) Kekuatan adalah sesuatu yang dapat diandalkan atau di unggulkan oleh instansi atau organisasi tersebut. antara lain:
  - a. Jaringan internet
  - b. Motivasi aparatur
  - c. Sarana dan prasarana
  - d. Dasar hukum
- 7) Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan dalam hal sumber daya yang ada pada instansi antara lain:
  - a. Kurangnya Skill
  - b. Kurangnya anggaran
  - c. Kurangnya pemanfaatan teknologi
- 8) Peluang adalah berbagai hal atau suatu kondisi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, antara lain:
  - a. Pertumbuhan ekonomi
  - b. Kebijakan pemerintah

- c. Pesantnya perkembangan teknologi
- 9) Ancaman merupakan hal-hal yang diluar lingkungan yang tidak menguntungkan dalam organisasi jika tidak dapat diatasi maka akan menjadi hambatan bagi organisasi, antara lain:
- a. Kurangnya pengetahuan masyarakat
  - b. Adanya kebijakan teknis
- 10) Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan Mei 2018 adapun objek penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun alasan memilih objek tersebut adalah penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* baru pertama kali diterapkan di Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun masalahnya yaitu terkait pelayanan yang masih berbelit-belit atau sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan masih minimnya sosialisasi dan informasi pelayanan, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online*.

### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena berdasarkan tujuan awal peneliti, ternyata masalah yang dihadapi lebih sesuai untuk diteliti dengan metode kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor (2001:22), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati sehingga nantinya akan menghasilkan sebuah informasi yang di inginkan.

#### **2. Tipe Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian eksploratif karena peneliti tidak hanya sekedar menggambarkan objek penelitian saja. Melalui pendekatan eksploratif-kualitatif ini peneliti berusaha untuk menggali,

mengembangkan dan menganalisa informasi-informasi yang berhubungan dengan Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang

### **C. Sumber Data**

Sumber data terbagi jadi 2 yaitu data primer dan data sekunder. berdasarkan uraian tersebut maka sumber data dibagi menjadi 2 yaitu :

#### 1. Data primer

Data primer yaitu data empiris yang diperoleh oleh informan berdasarkan hasil wawancara dan observasi. Jenis data yang ingin diperoleh adalah mengenai Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang serta data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan proposal.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan peneliti. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah data tugas dan fungsi pokok Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.

### **D. Informan Penelitian**

Narasumber atau informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian. Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan

informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan oleh Sugiyono (2011:197), untuk menentukan informan yang menjadi sumber data dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu sengaja di pilih informan yang betul-betul memahami focus penelitian agar mendapatkan data yang akurat dan akuntabel. Pada penelitian ini, peneliti memilih informan yaitu :

No	Nama	Inisial	Jabatan	Ket
1.	Alfia, S. IP	AF	Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	1 Orang
2.	Rusni Maskong	RM	Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan	1 Orang
3.	Muhammad A,	MA	Kasi Kebijakan dan Advokasi Layanan	1 Orang
4.	Amir	AM	Staf Sekretariat	1 Orang
5.	Abd. Basri	AB	Staf Sekretariat	1 Orang
6.	Fira	FR	Masyarakat yang dilayani	1 Orang
7.	Fatma	FM	Masyarakat yang dilayani	1 Orang
8.	Yani	YN	Masyarakat yang dilayani	1 Orang
	<b>Total</b>			<b>8 Orang</b>

**Tabel 1.** Data Informan Penelitian  
Sumber: Dinas PM dan PTSP Kabupaten Sidenreng Rappang

Adapun data dan informasi yang peneliti peroleh dari proses observasi, wawancara maupun dokumentasi dapat dipastikan kebenarannya dan dapat

dipertanggungjawabkan. Hal ini dilakukan karena informan tersebut belum mampu memberikan dan informasi yang akurat.

#### **E. Teknik Penumpulan Data**

Guna mendapatkan data yang akurat dan kredibel, dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengambilan data. Teknik pengambilan data sangat beragam. Dalam penelitian ini akan menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi sebagaimana berikut:

1. Wawancara mendalam. Menurut Hadi (2004), wawancara adalah suatu cara atau metode untuk pengumpulan data dan informasi dengan jalan tanya-jawab sepihak dengan informan yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini wawancara merupakan alat utama dalam menggali informasi. Adapun data yang dicari adalah Strategi Pemerintah dalam penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online*.
2. Dokumentasi data yang diperoleh dari berbagai literature, koran, media *online*, dan yang lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Selain itu juga diperoleh dari lokasi tempat mengadakan penelitian.
3. Observasi adalah mengamati suatu lingkungan atau objek yang dipilih dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati lingkungan sosial subjek penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu langkah yang tergolong penting untuk memperoleh dan mengumpulkan hasil temuan penelitian. Karena data yang ditemukan akan berorientasi pada temuan ilmiah apabila di analisis. Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik yang dipergunakan ialah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah komponen awal dari metode analisis data yang menegaskan, memperpendek, membuat focus, membuang hal yang tidak penting dan mengelola data dengan sebaik-baiknya sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

2. Sajian data

Sajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai paham arti dari hal-hal yang di temukan dengan menulis peraturan yang ada, sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

## **G. Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data merupakan salah satu teknik yang penting dalam menentukan validitas dan realibilitas data yang diperoleh dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Teknik triangulasi dipilih dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini menggunakan sumber data yang berasal dari wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2011), teknik pengumpulan data triangulasi di artikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu :

### 1) Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber, sebagai contoh untuk menguji kredibilitas data tentang bentuk strategi pemerintah, maka pengumpulan dan pengujian data yang diperoleh dapat dilakukan ke pimpinan, staff kantor yang bersangkutan dan masyarakat. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa diratakan seperti dalam penelitian kualitatif, tetapi di deksripsikan, dikategorikan, manapan dangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya di mintakan kesepakatan (member chek) dengan ketiga sumber data tersebut.

## 2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik berguna untuk menguji kredibilitas atau keaslian data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. apabila misalnya dengan menggunakan teknik kredibilitas data yang ditemukan berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi dan menggali lebih lanjut kepada sumber data dan informasi yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Dengan teknik wawancara data yang dikumpulkan pada saat awal hari dan pada saat informan masih segar, belum banyak masalah atau pekerjaan dikantor maka akan dapat memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil ujian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi dan Karakteristik Objek Penelitian**

##### **1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang**

Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pembangunan daerah yang berkelanjutan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan dalam mendukung pencapaian target kinerja pembangunan daerah. Untuk itu diperlukan suatu sistem perencanaan pembangunan daerah yang handal dan berorientasi kerakyatan. Perencanaan pembangunan daerah disusun untuk menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan usaha di Indonesia. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu proses yang tidak pasti atau tidak terukur, dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya dan dari meja satu ke meja berikutnya ketika ingin mendapatkan perizinan. Hal ini menjadi keluhan masyarakat yang berakibat pada munculnya citra buruk kinerja pemerintah dan menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Kabupaten Sidenreng

Rappang, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemberian pelayanan perizinan secara terpadu sesuai dengan kewenangannya yang meliputi ketatausahaan, administrasi, pelayanan, evaluasi dan penanganan pengaduan, serta mempunyai fungsi untuk merumuskan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan, pemberian pelayanan perizinan, pelaksanaan pelayanan, pengolahan data dan pemeriksaan sampai pemrosesannya, penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik serta pengembangan sistem pelayanan publik.

Berdasarkan desain kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang maka konsepsi pelayanan perizinan difokuskan pada aspek pelayanan publik yaitu: Partisipasi, Kepentingan publik, Pemerataan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Kepastian hukum, Persamaan hak, Tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Transparan, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok lansia, serta Ketepatan waktu. Kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu pada hakekatnya merupakan salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara berkesinambungan, yang dilaksanakan melalui pembenahan sistem pelayanan perizinan secara menyeluruh, dan terintegrasi dengan strategi maupun kebijakan nasional. Rencana Strategis yang dimaksudkan dalam dokumen ini adalah memuat keputusan-keputusan strategis sesuai dengan mandat dan ruang lingkup tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yang dijadikan dasar pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan organisasi untuk waktu yang cukup lama.

## **2. Perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu**

Dinas penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Kabupaten Sidenreng Rappang dan pada mulanya diatur dalam peraturan bupati nomor 03 tahun 2012 tentang tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pemberian pelayanan perizinan secara terpadu sesuai dengan kewenangannya yang meliputi ketatausahaan, administrasi, pelayanan, evaluasi dan penanganan pengaduan kemudian di gantikan oleh peraturan bupati tahun 2016. Mulai beroperasi pada tanggal 1 September tahun 2012 sebagai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu instansi ini mulanya di kepalai oleh Ir. Ruli dasananda,ST yang menjabat sebagai kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap pada periode September 2012 Sampai dengan Oktober 2014 yang digantikan oleh Andi zulkarnain Mana, S.Stp,.M.Si, beliau menjabat sebagai Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada periode Oktober 2014 sampai dengan Desember 2016. Setelah diadakan mutasi dan perombakan pada Instansi Instansi yang terdapat di SKPD maka kedudukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berstatus sebagai Kantor, berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Awal tahu 2017, diamana jabatan kepala kantor kemudian berubah dan digantikan oleh kepala dinas yang di ambil alih oleh Drs. H. Syaharuddin, H. Ed. M. perubahan yang terjadi menandakan suatu awal yang baru bagi instansi tersebut yang mana pada awal pembentukannya yang berstatus sebagai kantor berubah menjadi Dinas, sehingga fungsi administratif yang menjadi tugas bagi instansi menjadi lebih banyak di banding periode sebelumnya.

### **3. Struktur Organisasi**

Susunan Organisasi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap, terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
  - 1) Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan
  - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal
  - 1) Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal.
  - 2) Seksi Promosi Penanaman Modal.
- d. Bidang Pengendalian Penanaman Modal dan Sistem Informasi
  - 1) Seksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal
  - 2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan
  - 1) Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan
  - 2) Seksi Pengolahan Data Perizinan dan Nonperizinan.
- f. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
  - 1) Seksi Pengaduan dan Pelaporan Layanan
  - 2) Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan.
- g. Jabatan Fungsional.
- h. UPT Dinas

### **4. Motto, Visi dan Misi**

Motto pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap yaitu :

**“Melayani Dengan RASA (Ramah, Akurat, Sinergi, dan Akuntabel)”**

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap yaitu :

**“Terwujudnya jasa pelayanan yang prima, transparan, berkualitas dan professional”**

Maksud dari Visi tersebut yaitu:

- a. Pelayanan Prima : terjemahan dari *“Excellent Service”*, yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Tentunya didasari pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.
- b. Transparan : masyarakat dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian.
- c. Berkualitas : layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Perinsipnya yang melayani senang yang dilayanipun senang dan puas.

Dalam mewujudkan Visi tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki misi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan penataan kelembagaan, sistem dan prosedur perizinan
  - 1) Memberikan teknis pelayanan perijinan yang transparan serta memberikan kepastian waktu dan biaya pengurusan.

- 2) Penyederhanaan prosedur perizinan guna mendukung iklim investasi yang kondusif dan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan perizinan.
  - 3) Meningkatkan pelayanan perizinan dengan berbasis teknologi informasi.
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dan pelayanan publik.
- 1) Meningkatkan profesionalitas sumber daya aparatur.
  - 2) Menumbuhkan citra pelayanan yang baik di masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

#### **5. Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.**

Dengan mengacu pada visi dan misi Kabupaten Sidenreng Rappang serta untuk mencapai visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, kegiatan yang direncanakan ke depan harus diarahkan dalam rangka mewujudkan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai lembaga penyelenggara perizinan dengan tugas dan fungsi pokok yaitu :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan.
- b. Pemberi pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya.
- c. Pelaksanaan pelayanan, pengolahan data dan pemeriksaan sampai pemrosesannya sesuai dengan kewenangannya.
- d. Penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan public.
- e. Pengembangan system pelayanan public.
- f. Melakukan penyerdehanaan prosedur perizinan.

- g. Melakukan penyerdehaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama dengan unsur-unsur lain dalam pemerintah kabupaten/kota.
- h. Melakukan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penyelenggaraan perizinan.

## **6. Tujuan dan sasaran**

Tujuan disusun guna memperjelas pencapaian sasaran yang ingin diraih dari masing-masing misi. Adapun tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu :

- a. Menciptakan percepatan pertumbuhan ekonomi yang disertai penguatan struktur perekonomian daerah.
- b. Mengembangkan ekonomi kerakyatan dan UMKM Penyederhanaan prosedur perijinan guna mendukung iklim investasi yang kondusif dan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan perizinan.
- c. Meningkatkan daya saing daerah.
- d. Mewujudkan Percepatan Reformasi Birokrasi, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Penegakan Supremasi Hukum, dan Pengembangan kebijakan yang *pro gender, pro poor, pro job* dan *pro environment*
- e. Meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintah, dan pembinaan masyarakat.

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh instansi dalam rumusan yang lebih spesifik, terukur, dalam kurun waktu lebih pendek dari tujuan. Sasaran merupakan bagian yang paling dalam proses perencanaan strategis yang akan dicapai secara nyata dan masa yang akan datang melalui penetapan kebijakan,

program, dan kegiatan sehingga dapat member arah terhadap alokasi sumber daya yang telah dipercayakan kepada instansi yang bersangkutan.

Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten sidrap adalah sebagai berikut:

- a. Terlaksananya pelayanan perizinan sesuai dengan prosedur yang ada.
- b. Meningkatnya investasi di Kabupaten Sidenreng Rappang dengan memudahkan masyarakat melakukan proses perizinan.
- c. Peningkatan Fasilitas Terwujudnya Kerjasama Strategis Antar Usaha Besar dan Usaha Kecil Menengah.
- d. Pengembangan Potensi Unggulan daerah.
- e. Terciptanya Koordinasi Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal.
- f. Peningkatan Kegiatan Pemantauan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal.
- g. Penyusunan Cetak Biru (*Master Plan*) Pengembangan Penanaman Modal.
- h. Meningkatnya profesionalitas sumber daya aparatur.
- i. Meningkatnya citra pelayanan yang baik bagi masyarakat.

## **B. Bentuk Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang berusaha memberikan berbagai sumber informasi dan membuka kesempatan kepada seluruh masyarakat untuk mengakses ilmu pengetahuan yang lebih luas. System informasi dan aduan *online* juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pencarian data dimana didalam nya terdapat fitur-fitur yang akan mengarahkan pemakainya menuju fokus pencarian data dan informasi serta masyarakat dapat mengadakan

berbagai hal mengenai pelayanan perizinan. Semenjak internet pertama kali terbuka untuk pemakai umum, dalam waktu singkat jaringan komunikasi internet telah merambah ke berbagai bidang keseluruh pelosok dunia tak terkecuali Indonesia.

Strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* terdiri dari beberapa indikator yang sangat penting antara lain a) tersedianya administrasi perkantoran, b) terpenuhinya sarana dan prasarana aparatur, c) terwujudnya sumber daya aparatur yang berkualitas, d) terwujudnya system informasi layanan gerak dan aduan, e) serta terciptanya system pelayanan yang baik. Adapun indikator strategi pemerintah sebagai berikut:

### **1. Tersedianya Administrasi Perkantoran.**

Pemerintah daerah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang harus menyediakan segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi perkantoran antara lain 1) penyediaan jasa surat menyurat, 2) penyediaan jasa jaminan barang milik daerah, 3) penyediaan jasa administrasi keuangan, 4) rapat-rapat koordinasi, 5) pelayanan administrasi perkantoran, adapun sub indikatornya yaitu:

#### **1.1. Penyediaan jasa surat menyurat**

Strategi penyediaan jasa surat menyurat yang dimaksud adalah kegiatan membuat atau berkiriman surat secara terus menerus antara pengirim dan penerima untuk menyampaikan informasi dan memperoleh informasi, hal ini merupakan kegiatan rutin pada setiap organisasi atau instansi pemerintah dalam menunjang keberhasilan kegiatan kantor. seperti halnya yang dikatakan oleh Staf Sub bagian Perencanaan dan Keuangan bahwa :

“Kami melakukan kegiatan surat menyurat, dimana setiap ada surat masuk dan surat keluar yang masuk kami tindak lanjuti dengan cepat dan tepat dengan cara membuatkan disposisi kemudian meminta tanda tangan kepala dinas untuk ditindaklanjuti.”(Wawancara, AM, 22 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disampaikan bahwa kegiatan surat menyurat di dinas tersebut telah terlaksana dengan karena adanya penanganan dan tindak lanjut yang cepat dan tepat dilakukan oleh aparatur setempat sehingga kegiatan surat menyurat telah berjalan dengan baik. Selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan mengatakan bahwa:

“kegiatan surat menyurat saya rasa sudah bagus disini dek, ada staf-staf atau bagian yang bertugas melayani. Misalnya kalau ada masyarakat yang mengurus perizinan pasti membawa persyaratan data-data yang harus lengkap jadi petugas pelayanan langsung mengurus dengan cepat dek biar masyarakat tidak lama menunggu”

Tidak diragukan lagi kegiatan penyediaan jasa surat menyurat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik dalam menyediakan atau mengurus berbagai macam surat dengan memberikan panduan kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan sehingga masyarakat dapat melengkapi seluruh data yang menjadi syarat untuk mengurus perizinan.

#### 1.2. Penyediaan jasa jaminan barang milik daerah.

Menurut Permendagri No. 17 Tahun 2007 Barang Milik Daerah (BMD) adalah semua barang yang dibeli atau diperoleh sebagai atas beban anggaran pendapatan dan belanja daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang tentunya harus menyediakan jasa jaminan barang milik daerah dengan cara melakukan penataan agar aset pemerintah dapat dipertanggungjawabkan. Menurut staf sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang mengatakan bahwa:

“Barang milik daerah yang telah disediakan oleh pemerintah daerah dikantor kami, tentunya kami berusaha untuk merawat dan menjaga barang tersebut untuk bisa digunakan oleh aparatur dan masyarakat.” (Wawancara AM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara menyebutkan bahwa barang milik daerah di dinas tersebut dijaga dan dipelihara dengan baik agar dapat dipergunakan dengan waktu yang lama, sehingga pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu nantinya dapat menghemat anggaran untuk pengualaran barang-barang yang masih bisa terpakai. Selanjutnya ditambahkan oleh staf MA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatakan bahwa:

“Barang-barang disini pastinya dijaga dengan baik, terlihat dengan adanya alat-alat dan perlengkapan-perengkapan kantor masih bagus untuk dipergunakan tidak ada kendala yang dirasa berat pada saat mengoperasikannya” (Wawancara MA 23 Maret 2018)

Jadi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidenreng Rappang menyediakan jasa jaminan barang milik daerah agar aparatur dapat menjalankan kegiatannya dengan mudah dan masyarakat dapat terlayani secara baik agar tercapai tujuan yang efektif dan efisien.

### 1.3. Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan.

Dalam rangka mendukung pelayanan administrasi perkantoran perlu adanya jasa administrasi keuangan. Adapun maksud dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan jasa administrasi keuangan SKPD selama satu tahun anggaran agar berjalan dengan lancar. Hal inilah yang dikatakan oleh Staf sekretariat:

“ Penyediaan jasa administrasi keuangan di kantor kami dek sudah tersedia, tentunya penyediaan jasa administrasi keuangan itu sudah ada staf yang menangani setiap anggaran yang masuk dan keluar tinggal nanti dipertanggungjawabkan dengan jelas.”(Wawancara MA, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat tarik kesimpulan bahwa di dinas tersebut telah menyiapkan jasa administrasi keuangan yang mengurus setiap

anggaran dari APBD baik anggaran yang masuk maupun anggaran yang keluar dengan jelas sehingga nantinya setiap anggaran akan dipertanggungjawabkan. Selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan mengatakan:

“Sudah ada dek yang bagian jasa administrasi keuangan, bagian yang mengatur setiap anggaran masuk dan anggaran keluar, juga mengatur kalo ada perizinan yang berbaya atau simulasi retribusi”. (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Penyediaan jasa administrasi keuangan sangatlah penting yang harus ada pada setiap SKPD, anggaran merupakan faktor penting agar setiap program terkait dengan pelayanan perizinan dapat berjalan lancar dengan cara merealisasikannya melalui surat pertanggungjawaban, terkhusus pada simulasi retribusi atau perizinan berbaya telah ada bagian yang menangani terkait pajak perizinan.

#### 1.4. Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi luar daerah.

Anggaran untuk kegiatan rapat disetiap SKPD pasti sudah disediakan oleh pemerintah daerah. Digunakan untuk biyai keperluan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah. Hasil yang dicapai dari kegiatan ini adalah tercapainya konsultasi dan koordinasi keluar daerah, sehingga dampaknya adalah terkoordinasinya permasalahan yang berkaitan dengan Dinas/Instansi/Lembaga terkait melalui rapat-rapat dan konsultasi. Sama halnya yang dikatakan oleh Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan yaitu:

“Di dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu ini dek sudah disiapkan anggarannya untuk kegiatan rapat dan juga konsultasi luar daerah dan saya rasa kegiatan ini sudah berjalan dengan baik”. (Wawancara, RM, 22 Maret 2018)

Kegiatan rapat-rapat dan konsultasi luar daerah di dinas tersebut dapat dinyatakan berjalan efektif sebagaimana yang telah dinyatakan oleh informan di atas,

diharapkan agar nantinya kegiatan rapat-rapat dan konsultasi luar daerah tidak hanya sekedar kegiatan dinas tetapi diharapkan agar mampu menjadi acuan dalam mengembangkan produktivitas dan kinerja instansi. Selanjutnya ditambahkan oleh AF selaku Kepala bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan mengatakan bahwa:

“Kalau kegiatan-kegiatan rapat dek sudah berjalan dengan baik, sudah ada juga dana telah disiapkan tinggal nantinya setiap ada kegiatan rapat dananya harus kelola dengan baik”. (Wawancara AF, 22 Maret 2018)

Kegiatan rapat dan konsultasi luar daerah ada anggaran yang disiapkan, adapun manfaatnya yaitu terkoordinasikannya permasalahan yang berkaitan dengan dinas/instansi/ lembaga terkait melalui rapat-rapat koordinasi sedangkan dampaknya ialah lancarnya kegiatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.

#### 1.5. Pelayanan administrasi perkantoran lainnya

Disetiap SKPD pasti mempunyai program dan kegiatan yang sama dalam hal kegiatan administrasi perkantoran seperti kegiatan surat menyurat, penyediaan jasa komunikasi, kegiatan penyediaan alat tulis kantor, kegiatan penyediaan barang dan cetakan dan pengadaan, kegiatan penyediaan perlengkapan kantor, kegiatan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan, kegiatan penyediaan makanan dan minuman, dan sebagainya. Seperti yang dikatakan oleh Staf di bagian sekretariat yaitu:

“Setiap ada surat masuk atau surat keluar kami catat dibuku surat terus kami buatkan disposisi kemudian kami perlihatkan kepala dinas untuk ditanda tangani dan untuk keluar kami kirimkan langsung keindividu ataupun instansi terkait.” (Wawancara, MA, 22 Maret 2018)

Setiap program atau kegiatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait dengan pelayanan administrasi perkantoran dilaksanakan dengan baik dan lancar dikarenakan adanya pelayanan oleh administasi perkantoran sehingga agar memenuhi setiap kebutuhan kegiatan administrasi selama satu tahun dan juga dalam rangka mendukung pelayanan perizinan di dinas tersebut. Selanjutnya ditambahkan oleh Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan yaitu:

“kegiatan administrasi perkantoran disini saya rasa sistem sudah cukup baik dek, kegiatan kami menyangkut kegiatan surat-menyurat, mengurus segala berkas-berkas, pengarsipan, pembuatan dokumen-dokumen penting saya rasa itu sudah lancar dan berjalan efektif dan efisien”. (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Keberhasilan suatu instansi di dukung oleh tersedianya administrasi perkantoran hal inilah yang dikatakn oleh informan di atas bahwa kegaitan-kegiatan yang berkaitan dengan administrasi perkantoran telah berjalan dengan baik didinas tersebut dilihat karena telah diterapkannya SOP serta adanya system kerja yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara mendalamdengan aparatur setempat dan observasiyang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi perkantoran di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang sudah tersedia dengan baik, mulai dari kegiatan surat menyurat, penyediaan jasa jaminan barang milik daerah, penyediaan jasa administrasi keuangan, rapat-rapat koordinasi dan konsultasi luar daerah dan pelayanan administrasi perkantoran lainnyatelah dijalankan dan diterapkan dengan baik sehingga pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat dapat terselenggara secara efektif dan efisien karena didukung oleh adanya kegiatan administasi perkantoran di dinas tersebut.

## **2. Terpenuhinya sarana dan prasarana aparatur.**

Pemerintah daerah harus mampu menyiapkan segala perlengkapan atau keperluan untuk peningkatan sarana dan prasarana aparatur disetiap SKPD agar setiap kegiatan atau program yang diadakan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan dinas terkait. adapapun sub-sub indikatornya yaitu 1) pengadaan perlengkapan gedung kantor, 2) pengadaan perlengkapan alat kantor, 3) pemeliharaan kendaraan operasional, antara lain yaitu:

### 2.1. Pengadaan perlengkapan gedung kantor

Disetiap SKPD pasti telah menyiapkan anggaran yang akan digunakan untuk membiayai pembangunan gedung kantor begitu pula yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu hasil dari kegiatan ini adalah tercapainya gedung kantor yang memadai sehingga terpeliharanya arsip dan terpenuhinya kebutuhan kantor seperti yang dikatakan oleh Ibu selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan:

“Dikantor kami telah dilengkapi ruang-ruang fasilitas penunjang seperti untuk ruang mesin, ruang arsip,dapur dan aktivitas penunjang lainnya.sehingga fasilitas tidak hanya dirasakan aparatur disini dalam menjalankan kegiatan namun juga dapat dinikmati masyarakat yang datang berkunjung dikantor kami.” (Wawancara, RM 22 Maret 2018)

Pengadaan gedung perkantoran merupakan tempat untuk melaksanakan segala aktifitas. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan penataan gedung kantor dengan baik agar seluruh aktifitas dapat berjalan lancar. Selanjutnya ditambahkan oleh AM selaku staf staf secretariat mengatakan bahwa:

“Perlengkapan gedung kantor saya sudah lengkap, sama seperti kantor SKPD lainnya telah tersedianya ruangan seperti ruang pengadilan, ruang shalat, ruang dapur, ruang tunggu, dinas terdiri dari 2 lantai yang dimana bentuk

gedung kantor semua sama bentuknya dengan kantor- kantor dinas di Sidrap SKPD semuanya telah ditata dengan rapi dek”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa perlengkapan gedung kantor di dinas tersebut telah tersedia dan di tata sedemikian rupa sama dengan kantor dinas-dinas lainnya yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang, pemerintah berusaha untuk melakukan pemerataan standar gedung kantor agar menunjang keberhasilan pada setiap kegiatan di instansi pemerintah. wawancara di atas didukung berdasarkan hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan .

## 2.2. Pengadaan perlengkapan alat kantor

Disetiap SKPD pasti telah menyiapkan anggaran yang akan digunakan untuk membiayai perlengkapan alat kantor begitu pula yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu hasil dari kegiatan ini adalah tercapainya perlengkapan alat kantor yang memadai sehingga terpeliharanya arsip dan terpenuhinya kebutuhan kantor seperti yang dikatakan oleh Ibu selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan:

“Kalo disini kami sudah siapkan alat-alat kantor seperti print, komputer, mesin informasi agar masyarakat yang ingin melakukan perizinan bisa mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan dalam perizinan tanpa harus bertanya lagi dan saya kira perlengkapan alat kantor disini sudah menunjang segala aktivitas.” (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Perlengkapan alat kantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu sudah tersedia alat-alat kantor yang dapat menunjang keberhasilan dalam melaksanakan segala kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh aparatur setempat. Selanjutnya ditambahkan oleh AM selaku staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang mengatakan bahwa:

“Alat kantornya dek, saya kira sudah lengkap di kantor ini mulai dari komputer, laptop, print, lemari, meja, tv, mesin fotocopy. Sudah menunjang keberhasilan kegiatan kantor dek.” (Wawancara AM 22 Maret 2018)

Pada kegiatan administrasi pasti ditunjang oleh adanya perlengkapan alat-alat kantor yang akan menunjang keberhasilan kegiatan begitupun yang dinyatakan oleh informan bahwa alat kantor di dinas telah tersedia sehingga kegiatan administrasi dapat terselenggara dengan baik. Diharapkan agar nantinya dinas tersebut lebih meningkatkan lagi kualitas alat-alat kantor walaupun sudah menunjang keberhasilan. Berdasarkan hasil pengamatan di dinas tersebut ternyata memang sesuai pernyataan informan mengenai alat-alat di kantor tersebut telah menunjang strategi pemerintah.

### 2.3. Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional

Kendaraan dinas merupakan aset tetap pemerintah yang masuk dalam golongan aset tetap peralatan dan mesin. Kendaraan dinas dalam golongan aset tetap peralatan dan mesin disebut dengan alat angkutan, yang terdiri atas kendaraan roda empat atau lebih dan kendaraan roda dua. Kendaraan roda empat terdiri atas kendaraan dinas yang berjenis sedang atau *jeep*. Kendaraan roda empat atau lebih dapat berbentuk bus, *microbus*/minibus dan truk. Selain kendaraan yang bersifat umum tersebut, terdapat pula kendaraan yang sifatnya khusus seperti mobil *ambulance*, mobil jenazah, mobil unit penerangan, mobil pemadam kebakaran, mobil tangki, mobil unit perpustakaan keliling, mobil puskesmas keliling dan lain lain.

Menurut staf sekretariat yaitu:

“Kalo kendaraan dinas biasanya ada anggaran yang sudah disiapkan apabila kendaraan tersebut mengalami masalah, minimal sekali seminggu pasti kita periksa keadaan kendaraan agar nantinya tidak banyak biaya yang akan dikeluarkan pada saat terjadi masalah atau diperbaiki.” (Wawancara, MA, 22 Maret 2018)

Pemeliharaan Kendaraan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dengan adanya kendaraan dinas maka akan menunjang keberhasilan dalam melaksanakan segala kegiatan atau aktivitas yang berkaitan dengan perjalanan dinas, rapat dan sebagainya dilakukan oleh aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur setempat serta melakukan pengamatan di lokasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator strategi pemerintah yaitu sarana dan prasarana aparatur di dinas tersebut telah terpenuhi seperti pengadaan perlengkapan gedung kantor telah tersedia ruang-ruang fasilitas penunjang kegiatan, pengadaan perlengkapan alat kantor telah tersedia alat-alat seperti komputer, print, mesin informasi dan lain sebagainya, serta aparatur di dinas tersebut telah melakukan pemeliharaan rutin/berkala terhadap kendaraan dinas atau operasional yang mereka gunakan untuk kepentingan dinas.

### **3. Terwujudnya sumber daya aparatur yang berkualitas.**

Pemerintah daerah di Kabupaten Sidenreng Rappang khususnya untuk dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu harus lebih meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur agar terwujud birokrasi yang ideal sehingga visi dan misi dapat tercapai sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan secara efektif dan efisien hal inilah yang akan menjadi tugas bagi pemerintah untuk terus mengembangkan keahlian para aparatur. Adapun sub-sub indikatornya ialah 1) melakukan belanja kursus, 2) mengikuti pelatihan, 3) sosialisasi, dan 4) bimbingan teknis PNS, antara lain sebagai berikut:

#### **3.1. Melakukan belanja kursus.**

Belanja kursus merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai latihan dimana peserta bekerja secara individu maupun secara

kelompok untuk menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan tugas yang sebenarnya untuk mendapatkan pengalaman. Menurut Ibu Kepala Bidang Pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan:

“Kalau di Dinas ini setau saya belum pernah ada aparatur yang melakukan belanja kursus dek”. (Wawancara, AF, 22 Maret 2018)

Berdasarkan wawancara dengan informan terkait maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Belum pernah ada aparatur di dinas tersebut yang mengikuti belanja kursus, diharapkan nantinya dinas terkait memberikan ruang kepada aparatur untuk melakukan belanja kursus. Selanjutnya ditambahkan oleh RM, Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menambahkan:

“Setau saya kalau dikantor ini belum pernah ada pegawainya yang belanja kursus” (Wawancara, RM, 22 Maret 2018)

Kesimpulan dari hasil wawancara menyatakan bahwa belum ada yang mengikuti belanja kursus oleh aparatur di dinas tersebut, diharapkan agar nantinya aparatur memiliki kepekaan dalam pengembangan kemandirian dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya ditambahkan oleh MA selaku staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Mengatakan bahwa:

“Saya sendiri belum pernah ikut yang kayak pelatihan-pelatihan begitu dek, dan kayaknya belum ada pegawai disini yang pernah ikut diklat PNS, saya sendiri sebenarnya mau ikut pelatihan tapi harus menjalankan tugas kantor”.(Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Para aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap belum ada yang melakukan belanja kursus, diharapkan Pemerintah Daerah lebih mengembangkan kapasitas aparturnya melalui Seminar, Workshop, Bimbingan Teknis (BIMTEK), Diklat (Pendidikan dan pelatihan), dan Sosialisasi baik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah.

### 3.2. Mengikuti Pelatihan

Payaman Simanjuntak (2005) mendefinisikan pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM (*human investment*) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dan dengan demikian meningkatkan kinerja pegawai. Mengikuti pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan bidang yang geluti dan sesuai dengan standar kurikulum, diberikan dalam waktu yang relatif singkat. Menurut Ibu selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan:

“Belum pernah ada aparatur disini yang mengikuti pelatihan”. (Wawancara, RM, 22 Maret 2018).

Dapat di katakana bahwa para aparatur di dinas tersebut belum ada yang mengikuti pelatihan, diharapkan agar nantinya aparatur mengikuti pelatihan agar nantinya dapat menjalankan tugas instansi dengan baik dan benar. Selanjutnya ditambahkan oleh AF selaku Kepala bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan mengatakan bahwa:

“Kalau saya sendiri belum pernah dek, mungkin karyawan lain belum ada juga karena orang-orang baru semua disini dek karena kan tahun kemarin ada perombakan jadi setau saya belum pernah ada”. (Wawancara AF, 22 Maret 2018)

Sangat disayangkan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap belum ada yang mengikuti pelatihan, diharapkan Pemerintah Daerah diberi keleluasaan untuk mengembangkan kapasitas aparturnya melalui Seminar, Lokakarya, Workshop, Bimbingan Teknis, Diklat dan Sosialisasi.

### 3.3. Melakukan Sosialisasi

Sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. Adapun definisinya secara umum adalah suatu

proses dimana peserta dapat belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir, merasakan, dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Hal ini diungkapkan oleh ibu selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan:

“Kalau sosialisasi kami sering lakukan, terkhusus misalnya ada program baru seperti kemarin ada program kami si ida *online* kami kenalkan kepada masyarakat yang berada di kecamatan dan dikelurahan. Setiap ada inovasi atau program baru kami rutin lakukan sosialisasi agar masyarakat bisa tau dan mengenal”. (Wawancara, RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi di dinas tersebut pernah dilaksanakan dan biasa setiap ada program baru dikeluarkan biasanya dinas tersebut rutin melaksanakannya. Selanjutnya ditambahkan oleh AF, selaku Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mengatakan bahwa:

“Sosialisasi kami pernah laksanakan waktu ada inovasi yang dikeluarkan dinas, Cuma terkadang kita sosialisasi tidak sampai didesa-desa”. (Wawancara AF, 22 Maret 2018)

Sosialisasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui setiap program atau kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, hal inilah yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang untuk memperkenalkan setiap programnya.

#### 3.4. Bimbingan teknis PNS

Bimbingan Teknis merupakan suatu kegiatan biasanya berupa tuntunan dan nasehat untuk menyelesaikan persoalan/masalah yang bersifat teknis. Bimbingan Teknis merupakan kegiatan pelatihan dan pengembangan pengetahuan serta kemampuan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh

setiap individu maupun institusi tertentu. Menurut Ibu selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan:

“Belum ada pernah aparatur disini yang mengikuti bimbingan teknis PNS dek karena kami menjalankan tugas dengan sepengetahuan kami saja”. (Wawancara, RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa belum pernah ada aparatur yang melakukan bimbingan teknis PNS tetapi selanjutnya diharapkan dinas tersebut lebih meningkatkan *skill* aparatur. Selanjutnya ditambahkan oleh AB selaku staf sekretariat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatakan bahwa:

“Setau saya belum ada yang mengikuti yang namanya Bimtek PNS dek, mungkin pernah ada karena kan saya juga masih baru disini karena dipindah tempatkan jadi saya kurang tau dek”. (Wawancara AB, 22 Maret 2018)

Sehingga dengan mengikuti Bimbingan Teknis diharapkan setiap individu maupun institusi tertentu, lembaga pemerintahan dapat mengambil sebuah manfaat dengan berorientasi pada kinerja. Tujuan diadakannya Bimbingan Teknis yaitu guna menyelesaikan masalah/kasus yang terjadi dan dihadapi oleh para aparatur sehingga penyelesaiannya dapat dipertanggungjawabkan.

berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa aparatur di dinas tersebut maka peneliti dapat simpulkan terkait dengan indikator strategi pemerintah yaitu terwujudnya sumber daya aparatur yang berkualitas di dinas tersebut ternyata belum maksimal hal ini diperkuat dengan pernyataan oleh beberapa aparatur terkait beberapa aspek yaitu belum pernah ada aparatur yang melakukan belanja kursus, belum ada yang mengikuti pelatihan, dan juga belum ada mengikuti bimbingan teknis PNS tetapi pada kegiatan sosialisasi aparatur sudah beberapa kali dilakukan oleh dinas tersebut diharapkan nantinya agar aparatur mengikuti pelatihan sesuai

dengan pangkat dan posisi apakah mereka cocok untuk jenis structural atau teknis pelatihan.

#### **4. Terwujudnya Sistem Informasi Layanan Gerak dan Aduan.**

Pemerintah daerah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi agar terwujud *e-government* yang efektif dan efisien serta memudahkan masyarakat dalam pengurusan. Adapun sub indikator strategi ialah penyusunan system informasi terhadap layanan gerak sebagai berikut:

##### **4.1. Penyusunan Sistem Informasi terhadap layanan publik.**

Penyusunan system informasi layanan public merupakan kegiatan untuk memudahkan masyarakat mencari informasi dalam pengurusan perizinan serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan terhadap layanan yang mereka terima, hal ini senada dengan yang di ungkapkan oleh Ibu Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Kami disini sudah menyediakan berbagai informasi untuk layanan masyarakat terkait dengan perizinan, mereka tinggal buka websitenya saja jadi, masyarakat bisa tau syarat-syarat dalam pengurusan perizinan dan mengetahui sampai dimana berkas mereka selesai, tapi rata-rata dari mereka lebih suka datang langsung untuk bertanya dan mengadukan sesuatu”. (Wawancara, AF, 22 Maret 2018)

Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan informasi yang bisa dilihat melalui *website* dan juga bisa datang langsung di dinas tersebut agar memudahkan masyarakat mengetahui segala persyaratan dalam mengurus berbagai perizinan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan baik itu lewat *website* maupun secara *face to face*. Selanjutnya

ditambahkan oleh MA selaku staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang mengatakan bahwa:

“Di Bagian depan itu adek sudah ada mesin informasi, kalau ada masyarakat datang dikantor ini untuk melihat sejauh mana berkas mereka diproses, mereka bisa langsung mengecek di mesin informasi kalau terjadi kendala bisa langsung kami arahkan dan saya rasa sudah ada juga diwebsite si Ida mereka bisa cek juga lewat online tanpa harus datang langsung dikantor” (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Bersadarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa system informasi dan layanan gerak merupakan suatu program yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berupaya memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan perizinan serta membantu pemerintah daerah dalam mengembangkan *e-government* pada aspek indikator mengenai system informasi terhadap layanan public telah tersedia berbagai informasi yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat yang tersebar jauh dari perkotaan seeperti tersedianya mesin informasi yang berada di tersebut dan juga telah tersedia website system informasi dan aduan *online*.

## **5. Terciptanya sistem Pelayanan yang baik.**

Pemerintah daerah Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar masyarakat dapat puas pada saat dilayani oleh aparatur. adapun sub indikator dari strategi pemerintah antara lain 1) sosialisasi pelayanan perizinan, 2) fasilitas pengaduan masyarakat, serta 3) penyediaan jasa pelayanan dijelaskan sebagai berikut:

### **5.1. Sosialisasi Pelayanan Perizinan**

Sosialisasi pelayanan Perizinan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi atau lembaga dalam memperkenalkan kepada individu atau masyarakat terkait dengan program atau kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi tersebut. Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh Staf Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang:

“Kami sudah melakukan sosialisasi dengan masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan biasanya kami koordinasi dulu dikantor bappeda kemudian kami kenalkan kepada masyarakat baik itu dikecamatan maupun kelurahan”.(Wawancara, AB, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dinas terkait sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta koordinasi dengan dinas-dinas di Kabupaten Sidenreng Rappang terkhusus dinas Bappeda. Selanjutnya ditambahkan oleh AF selaku kepala bidang pengaduan, kebijakan, dan pelaporan layanan mengatakan bahwa:

“Sosialisasi kami pernah laksanakan waktu ada inovasi yang dikeluarkan dinas, Cuma terkadang kita sosialisasi tidak sampai didesa-desa”. (Wawancara AF, 22 Maret 2018)

Pentingnya sosialisasi pelayanan perizinan oleh Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang untuk lebih memudahkan masyarakat mengurus perizinan dan juga pemerintah dapat mewujudnya *good government*.

## 5.2. Fasilitas pengaduan masyarakat.

Fasilitas pengaduan masyarakat merupakan dimana keluhan dari masyarakat bisa ditampung dan di jadikan umpan balik atau pembelajaran dalam memperbaiki setiap pelayanan yang ada. Hal inilah yang diungkapkan oleh saudari FR selaku masyarakat yang dilayani:

“Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini sudah menyediakan fasilitas pengaduan, pada saat saya mengadukan melalui *website* terkait kesalahan judul langsung cepat direspon oleh adminnya”.(Wawancara, FR, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang telah menyiapkan terkait dengan fasilitas pengaduan yang berbasis elektronik *website* yang dimana masyarakat bisa mengadukan lewat *online* dan direspon oleh operator. Selanjutnya ditambahkan oleh FM selaku masyarakat yang dilayani menambahkan:

“Saya sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas penanaman modal karena pada saat saya mengadukan tentang masalah izin pembangunan langsung direspon dan dilayani dengan cepat serta saya juga diarahkan dalam pengurusan”.(Wawancara, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara maka disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dinas tersebut dirasa sangat baik oleh masyarakat yang datang berkunjung untuk mengurus segala terkait perizinan, pelayanan yang cepat dan tepat menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selanjutnya pendapat tersebut diperkuat oleh YN selaku mahasiswa yang dilayani menambahkan:

“Ketika pertama kali datang di dinas ini saya disambut oleh aparaturnya dengan ramah dan sopan serta mengarahkan saya pada saat saya ingin melakukan perizinan untuk penelitian, terus pelayanannya juga cepat dan tidak berbelit-belit”. (Wawancara, 24 Maret 2018)

Berdasarkan wawancara bahwa yang dikatakan oleh salah satu masyarakat yang datang di dinas tersebut bahwa pelayanan yang diberikan terkesan ramah hal inilah yang mendasari dinas tersebut dalam penyediaan fasilitas pengaduan masyarakat sangat penting untuk di adakan agar masyarakat dapat terlayani dengan baik dan juga merasakan kepuasan tetapi pihak instansi juga harus menanggapi keluhan dari masyarakat dengan cepat.

## 5.2. Penyediaan jasa pelayanan.

Penyediaan jasa pelayanan merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tanpa membedakan hal inilah yang harus diperhatikan oleh setiap aparatur dalam menyediakan jasa pelayanan yang seperti yang diungkapkan oleh Ibu selaku Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan:

“Disini kami selalu menyediakan jasa pelayanan, apabila ada masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan atau melakukan pengaduan, kami cepat langsung tanggap, jasa pelayanan yang selalu kami terapkan adalah budaya senyum, salam, sapa sehingga nantinya masyarakat bisa merasakan kepuasan tersendiri apabila dilayani dengan hati oleh para aparatur disini.”(Wawancara AF, 22 Maret 2018)

Penyediaan jasa layanan sangat penting diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Sidenreng Rappang karena merupakan suatu modal penting dalam melayani masyarakat. Hal inilah yang akan menjadi tolak ukur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di Instansi pemerintah, di dinas tersebut memberikan budaya pelayanan yaitu senyum, sapa, dan salam dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan mengatakan bahwa:

“Setiap kantoran ada jasa pelayanannya dek, seperti dikantor kami kan setiap aparatur disini kan adalah pelayan masyarakat jadi wajib selalu melayani masyarakat. Ada bagian loket pelayanan, bagian tata usaha, bagian pengaduan dan lain-lain saya rasa semua sudah tersedia jasa pelayanan yang baik dek”. (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Secara keseluruhan di dinas tersebut telah menyediakan jasa pelayanan bagi masyarakat mengingat bahwa aparatur pemerintah adalah pelayan masyarakat jadi setiap kebutuhan masyarakat di dinas tersebut pasti akan dilayani dengan baik serta ada bagian-bagian atau bidang-bidang dengan tugas yang berbeda-beda di dinas

tersebut dengan tujuan agar masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang dapat terlayani dengan baik baik dan merasa puas.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi terkait dengan pelayanan perizinan, menyiapkan fasilitas untuk masyarakat untuk melakukan pengaduan, menyediakan jasa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur setempat adapun budaya kerja yang mereka terapkan adalah 3S yaitu senyum, salam dan sapa sehingga terciptanya pelayanan yang baik, hal ini diperkuat oleh berbagai pernyataan masyarakat yang dilayani merasa puas akan pelayanan yang diberikan diharapkan dinas tersebut mempertahankan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga birokrasi di Indonesia dapat maju.

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi secara keseluruhan terkait dengan indikator strategi pemerintah peneliti dapat simpulkan bahwa strategi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang antara lain mulai dari administrasi perkantoran yang sudah berjalan dengan baik, sarana dan prasarana aparatur yang telah tersedia sehingga dapat menunjang keberhasilan dalam melakukan kegiatan pelayanan perizinan dan dengan adanya fasilitas pengaduan serta fasilitas jasa pelayanan maka tercipta sistem pelayanan yang baik sehingga masyarakat yang datang mengurus terlayani dengan baik dan merasa puas.

Tetapi pada indikator strategi pemerintah yang lainnya belum terwujud sumber daya aparatur yang berkualitas di akibatkan belum pernah ada aparatur di dinas tersebut yang mengikuti belanja kursus, pelatihan, dan bimtek PNS sehingga

hal ini akan memberikan dampak buruk pada kegiatan di dinas tersebut karena belum adanya kemandirian, pengetahuan dan keahlian dalam menjalankan tugas administrasi di dinas tersebut. diharapkan agar nantinya ini menjadi perhatian serius bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan aparatur dalam menambah wawasan dan keahlian. Serta pada indikator system informasi layanan gerak belum dinyatakan berjalan efektif diakibatkan karena masyarakat Sidenreng Rappang lebih memilih melakukan pengaduan secara langsung atau *face to face* di banding melakukan pengaduan lewat *online* dan juga masyarakat lebih suka menanyakan informasi mengenai perizinan secara langsung kepada aparatur yang bersangkutan di akibatkan karena kurangnya pemahaman masyarakat.

### **C. Faktor Internal dan Eksternal dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* melalui Analisis SWOT**

Berdasarkan dari hasil uraian dari wawancara mendalam dilakukan pada bulan maret s/d bulan mei 2018, dapat diketahui bahwa bentuk strategi pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu tidak terlepas dari faktor Internal yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan dan juga dari faktor eksternal yang terdiri dari peluang dan ancaman pada strategi pemerintah. Guna menjawab pertanyaan faktor internal dan faktor eksternal dalam pelaksanaan srategi pemerintah dalam penerapan sistem informasi dan aduan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu, dilakukan dengan menganalisis faktor internal dan eksternal.

Adapun faktor internal dan eksternal yang diperoleh dari Rencana Strategi (RENSTRA tahun 2016-2018) atau dari laman situs resmi <http://sidaperizinan.sidrapkab.go.id>. Beserta hasil dari wawancara dan observasi yang

dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang adalah sebagai berikut:

## **1. Faktor Internal**

### **1.1. Kekuatan (*Strengths*)**

Kekuatan adalah sesuatu yang dapat diandalkan atau di unggulkan oleh instansi atau organisasi tersebut. Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani atau ingin dilayani oleh perusahaan. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi organisasi. Kekuatan terdapat : (a) jaringan internet, (b) Motivasi Aparatur, (c) Sarana dan Prasarana dan (d) Adanya dasar hukum. Dijelaskan sebagai berikut.

#### **a) Adanya Jaringan Internet.**

Jaringan (*Network*) adalah sebuah system informasi yang terdiri atas sejumlah komputer dan perangkat jaringan lainnya yang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang sama, jaringan dapat digunakan untuk mengakses internet termasuk untuk terhubung ke situs portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu <http://sidaprizinan.sidrapkab.go.id/> agar nantinya masyarakat dapat dimudahkan. Seperti halnya yang dikatakan oleh AF selaku Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan bahwa:

“Menurut Saya yang menjadi kekuatan kami dalam menerapkan aplikasi system Informasi dan Aduan *Online* tentunya harus didukung oleh adanya jaringan internet, maka dalam dalam hal itu kami selalu memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan pemerintah daerah karena memang kami

mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dengan menggunakan sebuah aplikasi dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai perizinan”. (Wawancara AF, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi kekuatan pada strategi pemerintah yaitu adalah adanya jaringan internet yang mereka pergunakan untuk menerapkan aplikasi system informasi dan aduan *online* hal ini juga mempunyai tujuan untuk membantu pemerintah daerah untuk mewujudnya e-government di Kabupaten Sidenreng Rappang serta dengan adanya jaringan internet maka akan lebih memudahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menyampaikan informasi serta sebagai sarana untuk menampung keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang mereka terima. Seperti hal yang dikatakn oleh ditambahkan oleh MA selaku staf secretariat mengatakan bahwa:

“Yang menjadi suatu kekuatan dalam menjalankan program system informasi dan aduan *online* menurut saya itu dek adanya jaringan internet karena itu sangat berpengaruh dalam menghubungkan dengan masyarakat yang jauh dari perkotaan, menyebarluaskan informasi, telah ada admin khusus yang menjalankan programnya dek.” (Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi kekuatan pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ialah adanya Jaringan internet yang telah terpasang di dinas tersebut sehingga admin khusus atau operator yang mengoprasikan produk tersebut agar mampu menghubungkan dengan masyarakat yang tersebar jauh dengan dari perkotaan.

#### **b) Adanya Motivasi Aparatur**

Motivasi yang tinggi dimiliki oleh Aparatur pemerintah di dinas setempat dalam melaksanakan setiap kegiatan perkantoran di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan tetap berupaya meningkatkan kinerja dan profesionalisme sehingga dengan tujuan agar aparatur menjalankan tugas kantor dengan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati sehingga masyarakat akan merasa puas. diharapkan agar nantinya motivasi aparatur lebih ditingkatkan agar terus menerus tercipta pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada. Seperti hal yang dikatakan oleh MA selaku staf sekretariat mengatakan bahwa:

“Yang menjadi suatu kekuatan dalam menjalankan program system informasi dan aduan *online* menurut saya itu dek adanya motivasi aparatur karena itu sangat berpengaruh dalam lancar atau tidaknya strategi karena kami disini dek selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik atau pelayanan prima kepada masyarakat sehingga masyarakat juga puas atas pelayanan yang mereka terima.” (Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi kekuatan pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ialah adanya motivasi aparatur di dinas tersebut sehingga aparatur berupaya untuk menjalankan tugas dengan baik dan benar dan juga memberikan pelayanan yang prima hal ini sangat berpengaruh atas kelancaran pada strategi pemerintah, terlepas dari adanya reward yang diberikan kepada aparatur, maka mereka tetap memberikan pelayanan yang sepenuh kepada masyarakat. Selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan mengatakan bahwa:

“Saya rasa motivasi juga menjadi unsur terpenting karena buat apa punya system yang baik tapi aparatur tidak memiliki motivasi dalam menjalankan system atau tugas masing-masing, maka dari itu dek saya pikir kami disini punya motivasi yang kuat untuk terus memberikan pelayanan yang baik.” (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kekuatan pada strategi pemerintah yaitu adanya motivasi dari pada apatur setempat yang menunjang lancarnya suatu kegiatan di dinas tersebut. Diharapkan dengan adanya motivasi di Dinas tersebut dapat memberikan manfaat bagi aparatur itu sendiri dan juga masyarakat yang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.

### **c) Adanya Sarana dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana adalah faktor yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu kegiatan atau program yang sedang dilakukan. hal ini diakibatkan karena aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang membutuhkan sesuatu yang dapat membantu kinerja menjadi lebih mudah agar tercipta pelayanan yang efektif dan efisien, begitu pula masyarakat akan sangat merasa puas apabila pemerintah mampu menyediakan fasilitas kepada masyarakat dalam mengurus segala keperluan terkait dengan pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah. seperti yang dikatakan oleh MA selaku staf secretariat bahwa:

“Saya rasa sarana dan prasarana di dinas ini sudah lengkap mi dek, kita bisa langsung liat disini fasilitas sudah kami persiapkan dengan baik ada ruang-ruang khusus untuk setiap bagian, ada computer, ada mesin informasi, ada ruang dapur, ada ruang pengaduan, ada ruang tunggu semua sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti TV, AC, kursi, dispenser dan seterusnya.”  
(Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa tersedianya sarana dan prasarana di dinas tersebut telah menunjang efektifnya strategi pemerintah. fasilitas yang telah di siapkan oleh pemerintah telah dimanfaatkan dengan baik oleh aparatur setempat agar aparatur dalam melayani masyarakat dapat terbantu oleh adanya fasilitas-fasilitas penunjang

seperti, komputer, print, mesin informasi dan seterusnya. Selanjutnya ditambahkan oleh AF selaku Kabid pengaduan kebijakan dan pelaporan layanan, mengatakan bahwa:

“Seperti yang adek bisa liat dikantor ini sudah ada fasilitas yang mendukung strategi pemerintah saya kira sudah tersedia ruang tunggu bagi masyarakat yang datang mengurus sudah dilengkapi dengan kursi yang panjang, ada televisi, ada dispenser, ada kotak saran, ada permen. Sehingga bukan hanya pelayanan yang ditingkatkan tetapi fasilitas juga perlu maka masyarakat dengan sendirinya akan merasa puas dengan fasilitas yang telah disediakan.”(wawancara AF, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang telah berupaya menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang kegiatan hal ini bisa dilihat dari adanya kelengkapan seperti kursi, meja, mesin computer dan sebagainya. Aparatur menganggap bahwa bukan hanya yang ditingkatkan pelayanan tetapi juga yang perlu ditingkatkan lagi adalah fasilitas sarana dan prasarana.

#### **d) Adanya Dasar Hukum yang jelas**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Kabupaten Sidenreng Rappang, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemberian pelayanan perizinan secara terpadu sesuai dengan kewenangannya yang meliputi ketatausahaan, administrasi, pelayanan, evaluasi dan penanganan pengaduan, serta mempunyai fungsi untuk merumuskan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan, pemberian pelayanan perizinan, pelaksanaan pelayanan, pengolahan data dan pemeriksaan sampai pemrosesannya, penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan

penyelenggaraan pelayanan publik serta pengembangan sistem pelayanan public.

Begitu pula yang dikatan oleh AM selaku staf secretariat mengatakan bahwa :

“Bisa saya katakan disini bahwa kekuatan kami untuk terus melaksanakan tugas dan fungsi pokok kami yaitu adanya dasar hukum yang jelas tentang pembentukan dinas ini, jadi kami bisa mempunyai wewenang dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas serta kami juga bisa mengeluarkan kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang akan nantinya bersifat legal”. (Wawancara, AM 22 Maret 2018)

Berdasarkan analisa dari wawancara dengan informan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa salah satu kekuatan untuk mewujudkan strategi pemerintah yaitu adanya dasar hukum yang jelas tentang pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga dinas tersebut memiliki tanggungjawab dan wewenang dalam menjalankan tugas sebagai pelaksana *e-government* di Kabupaten Sidenreng Rappang.

## **1.2. Kelemahan (Weakness)**

Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan dalam hal sumber daya yang ada pada perusahaan baik itu keterampilan atau kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja organisasi. Adapun yang menjadi kelemahan anatara lain yaitu (a) Kurangnya *Skill*, (b) Kurangnya Anggaran, serta (c) kurangnya pemanfaatan teknologi. Hal dapat merupakan sumber kelemahan antara lain:

### **a) Kurangnya *Skill***

Masih kurangnya *skill* yang dimiliki oleh aparatur atau Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan pengelolaan pelayanan yang berbasis *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang. Teknologi yang terus berkembang memang biasa membuat aparatur tidak mengerti dalam pengoperasiannya sehingga aparatur juga

masih belajar untuk bisa menguasainya dan menggunakan secara optimal, hal inilah yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam meningkatkan *skill* Sumber Daya Aparatur (SDA) agar memiliki kemandirian. Sama halnya yang dikatakan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan bahwa:

“Yang menjadi kelemahan kami itu dek setau saya itu kurang keahlian para aparatur disini kenapa saya akui seperti itu karena memang kami disini belum pernah ada yang ikut semacam kursus dan pelatihan sehingga kami sadar kami kurang dalam mengelola berbagai kegiatan administrasi khususnya yang berkaitan teknologi, kami harus mengandalkan orang lain untuk mengoperasikannya.” (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa yang menjadi kelemahan di dinas tersebut yaitu kurangnya *skill* para aparatur di dinas tersebut sehingga hal ini yang menyebabkan kurangnya kemandirian para aparatur untuk mewujudkan *e-government* di Kabupaten Sidenreng Rappang hal ini yang dikatakan oleh informan penelitian bahwa kurangnya minat aparatur untuk ikut pelatihan atau semacam diklat PNS, diharapkan agar nantinya pemerintah mewajibkan aparatur untuk ikut pelatihan dan kursus agar aparatur memiliki kemandirian. Selanjutnya ditambahkan oleh MA selaku staf sekretariat mengatakan bahwa:

“Saya rasa yang menjadi kelemahan itu dek yang pertama itu kurangnya *skill* aparatur, mengingat rata-rata aparatur disini belum pernah ada yang ikut-ikut pelatihan sehingga kurang mandiri dalam menjalankan kegiatan. (Wawancara MA, 23 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan, maka peneliti dapat simpulkan bahwa sama dengan informan pertama, informan kedua mengatakan bahwa yang menjadi kelemahan didinas tersebut yaitu kurangnya keahlian aparatur hal ini di akibatkan aparatur di dinas tersebut belum pernah ada yang mengikuti semacam pelatihan dan kursus pelatihan. Harapan bagi para aparatur di dinas

tersebut yaitu memiliki kepekaan untuk terus melakukan pengembangan diri agar memiliki kemandirian yang baik dalam menjalankan tugas.

#### **b) Kurangnya Anggaran**

Anggaran dana sangat penting untuk disiapkan agar menopang kelancaran dalam membiayai penerapan system informasi dan aduan *online* agar seluruh layanan dapat diterapkan di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang serta anggaran harus dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas namun pada nyatanya anggaran untuk penerapan system informasi dan aduan *online* tidak mencukupi. Sama dengan yang dikatakan oleh MA selaku staf sekretariat bahwa:

“kelemahannya yaitu kurangnya anggaran kenapa begitu dek karena semenjak adanya perombakan pada akhir tahun 2017 yang dulunya masih KPTSP sekarang berubah jadi Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka mempengaruhi anggaran yang yang disediakan khusus untuk menjalankan system informasi dan aduan online, upah yang diterima oleh operator pun masih dibilang masih kurang untuk menjalankan website tersebut.” (Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi kelemahan pada strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* yaitu kurangnya anggaran atau upah operator (admin khusus) yang menjalankan program tersebut, diharapkan agar nantinya pemerintah memperhatikan hal tersebut untuk mensukseskan program yang sedang dijalankan yaitu program system informasi dan aduan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Sidenreng Rappang. diharapkan agar nantinya pemerintah daerah lebih memperhatikan proses perkembangan e-government yang

ada pada setiap SKPD, menyiapkan anggaran yang cukup agar nantinya inovasi terus dikembangkan.

### **c) Kurangnya Pemanfaatan Teknologi**

Masih kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan informasi sehingga masih banyak aparatur belum mampu memanfaatkan teknologi yang tersedia dan kebanyakan masyarakat lebih senang untuk bertemu secara langsung untuk sekedar bertanya mengenai perizinan serta masih banyak juga masyarakat tidak mengetahui adanya program berbasis internet. sama halnya yang dikatakan oleh MA selaku staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa:

“Saya rasa kelemahan yang berikutnya yaitu aparatur disini tidak mampu memanfaatkan teknologi yang ada padahal itu sangat penting bagi kelancaran strategi maka dari itu saya sendiri melihat perkembangan teknologi sudah pesat tapi itu dia hanya sebagian kecil aparatur disini mampu memanfaatkan teknologi dan kami juga pernah melakukan pembaharuan terhadap aplikasi yang kami keluarkan dari tahun 2016 sampai pada saat ini. (Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa salah satu kelemahan di dinas tersebut mengatakan bahwa kurangnya pemanfaatan teknologi yang telah ada, sehingga diharapkan agar nantinya aparatur mampu memanfaatkan teknologi yang telah tersedia demi kelancaran pada strategi pemerintah dan juga diharapkan agar nantinya aplikasi yang sudah di jalan terus menerus dilakukan pembaharuan dan inovasi agar program tersebut berjalan dengan efektif agar tujuan dari pemerintah daerah dapat tercapai. Selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan mengatakan bahwa:

“Yang menjadi kekurangan itu kami kurang dalam memanfaatkan teknologi, kami terlalu focus dengan pekerjaan yang ada di kantor sehingga hal-hal yang

bersifat teknologi mungkin kebanyakan dari kami masih belum paham dan mengerti cara mengoperasikannya, kami hanya bisa mengandalkan orang-orang yang jago dalam bidang teknologi dek, saya kira itu tapi kami tetap berusaha belajar memanfaatkan dan mengembangkan teknologi yang telah disiapkan oleh pemerintah daerah”. (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti dapat

menyimpulkan bahwa kurangnya pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sama seperti yang dikatakan informan bahwa fasilitas yang telah disiapkan oleh pemerintah kurang dimanfaatkan hal inilah yang menjadi kelemahan pada strategi pemerintah terkait dengan teknologi, diharapkan agar nantinya teknologi harus lebih dimanfaatkan.

## **2. Faktor Eksternal**

### **2.1. Peluang (*Opportunity*)**

Peluang adalah berbagai hal atau suatu kondisi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, serta kecenderungan-kecenderungan yang merupakan salah satu sumber peluang. Menganalisis suatu peluang, keadaan dan kondisi yang merupakan peluang yang ada diluar suatu organisasi atau instansi dan juga memberikan peluang berkembang bagi instansi organisasi dimasa depan. Hal ini adalah untuk menemukan atau mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu perusahaan ataupun organisasi bisa berkembang di masa yang akan depan atau masa yang akan datang khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, peluang tersebut terdiri dari (a) adanya pertumbuhan ekonomi, (b) adanya kebijakan pemerintah, serta (c) pesatnya perkembangan teknologi. antara lain yaitu:

#### **a) Adanya pertumbuhan ekonomi**

Laju pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dengan banyaknya potensi investasi yang belum tergali, sehingga menambah peluang pertumbuhan dibidang ekonomi yang akan menguntungkan bagi instansi atau para pengusaha yang ingin mengurus perizinan atau yang ingin berinvestasi di Kabupaten Sidenreng Rappang. Sama halnya yang dikatakan oleh AF selaku Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan bahwa:

“Peluang kami agar strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* yaitu adanya pertumbuhan ekonomi yang dimana masyarakat Sidrap lebih banyak beralih profesi sebagai pengusaha maka dari itu untuk mendirikan suatu usaha maka perlu melakukan izin usaha didinas penanaman modal hal ini membuktikan bahwa perekonomian di Kabupaten mengalami peningkatan yang cukup baik di Kabupaten Sidrap”. (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi peluang pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* yaitu adanya pertumbuhan ekonomi hal ini didasarkan pada banyaknya masyarakat Sidenreng Rappang yang melakukan izin sehingga membantu pemerintah dalam menjalankan program tersebut. Selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan mengatakan bahwa:

“Saya rasa peluang kami dalam menjalankan program tersebut adalah adanya pertumbuhan ekonomi di Kabuapten Sidrap khususnya pada bidang pertanian hal ini yang menjadi dasar agar pemerintah untuk terus mengembangkan strategi agar tujuan dapat tercapai” (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi peluang bagi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* adalah adanya pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sidenreng Rappang hal ini yang menjadi acuan bagi pemerintah untuk terus meraih peluang dalam menjalankan strategi sehingga tujuan instansi dapat tercapai.

Pertumbuhan ekonomi akan terus dikelola untuk menciptakan pembangunan diseluruh daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

#### **b) Adanya Kebijakan Pemerintah**

Adanya kebijakan pemerintah untuk menertibkan setiap kegiatan atau usaha masyarakat artinya pemerintah mempunyai andil dalam mengatur atau menertibkan usaha masyarakat sehingga masyarakat tidak dapat menyalahi aturan yang ada karena sudah ada kebijakan dari pemerintah tentang segala yang mencakup izin usaha, unit yang bertanggung jawab yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang. Selanjutnya ditambahkan oleh MA selaku staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatakan bahwa:

“Sepengetahuan saya dek peluang yang kami rasa itu yaitu adanya kebijakan pemerintah yang dimana pemerintah daerah menginginkan adanya pelayanan berbasis teknologi atau *e-government*” (Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi peluang dalam penerapan system informasi dan aduan *online* yaitu adanya kebijakan pemerintah yang dimana mendorong dinas tersebut untuk mengeluarkan system informasi dan aduan *online* serta adanya kebijakan pemerintah terkait dengan penerapan *e-government* yang menjadi acuan dalam penerapan program tersebut. selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi pemrosesan perizinan dan Nonperizinan mengatakan bahwa:

“Saya rasa dengan adanya kebijakan pemerintah mengeluarkan pelayanan yang berbasis *e-governmet* maka kami sebagai aparatur turut membantu kebijakan pemerintah dalam hal menerapkan *e-government* dikantor kami, makanya dikeluarkan aplikasi si-ida yang membantu tugas pemerintah agar lebih mudah. (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan analisa hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi peluang pada strategi pemerintah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah adanya kebijakan dari pemerintah daerah yang menerapkan pelayanan yang berbasis *e-government* sehingga dinas tersebut memiliki kewenangan dalam mengeluarkan program yang berbasis teknologi. maka berdasarkan dari hasil dokumentasi menemukan adanya Peraturan Daerah (PERDA) nomor 16 tahun 2010 di Kabupaten Sidenreng Rappang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka masyarakat bisa mengadakan segala hal yang berkaitan dengan layanan pemerintah melalui sarana yang ada.

### **c) Pesatnya Perkembangan Teknologi**

Pesatnya perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini tidak dapat di pungkiri adanya sehingga pemerintah berusaha memanfaatkan setiap peluang yang ada untuk terus mengembangkan pelayanan yang berbasis *e-government* agar lebih memudahkan masyarakat dan memajukan birokrasi di Indonesia, yang dimana masyarakat sebagian besar memilih menggunakan cara-cara praktis yang memudahkan setiap kegiatan mereka dengan mengandalkan teknologi. Sama halnya yang dikatakan oleh MA selaku staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa:

“Peluang yang harus betul-betul kami manfaatkan adalah adanya teknologi kami terus berupaya mengikuti sejauh perkembangan teknologi pada jaman sekarang dan yang akan datang sehingga memungkinkan kami untuk berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan minat masyarakat banyak, jadi kami terus melihat bagaimana memanfaatkan pesatnya teknologi untuk membuat program kami untuk terus berjalan dan berkembang” (Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan, maka peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa pada peluang strategi pemerintah yaitu pesatnya

perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini yang memungkinkan dinas tersebut untuk mengembangkan aplikasi yang mereka keluarkan. hal ini didukung oleh observasi yang peneliti lakukan bahwa teknologi saat ini terus berkembang di Indonesia mengingat banyaknya aplikasi-aplikasi di *mobile phone* yang membantu kegiatan masyarakat dan menguntungkan pihak yang membuat aplikasi. Hal inilah yang menjadi ide pemerintah untuk mengembangkan pelayanan yang berbasis *e-government* yaitu dituangkan dalam aplikasi atau website system informasi dan aduan *online*.

## **2.2. Ancaman (*Treats*)**

Ancaman merupakan hal-hal yang diluar lingkungan yang tidak menguntungkan dalam organisasi jika tidak dapat diatasi maka akan menjadi hambatan bagi organisasi yang bersangkutan baik masa sekarang maupun yang akan datang. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi organisasi. Adapun ancaman yang di rasakan pada strategi pemerintah antara lain yaitu (a) kurangnya pengetahuan masyarakat dan juga (b) Adanya kebijakan teknis. berikut penjelasannya yaitu:

### **a) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat**

Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan teknologi, masyarakat lebih senang untuk datang langsung menanyakan informasi terkait dengan perizinan dan melakukan pengaduan secara *face to face* dibanding harus menggunakan website tersebut. Sama halnya yang dikatakan oleh informan kita yaitu MA selaku staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa:

“Saya kira yang menjadi ancaman biasanya itu terkait dengan masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi, sudah ada kami buat produk yang berbasis website dan mesin informasi tetap saja masyarakat lebih memilih

berkunjung langsung di kantor untuk sekedar menanyakan informasi atau melakukan pengaduan secara langsung. (Wawancara, MA 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* tidak lepas dari faktor eksternal yang berupa ancaman pada instansi adapun ancaman yang di maksud oleh informan adalah masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat terkait dengan teknologi, masyarakat lebih suka untuk datang langsung di kantor dibanding menggunakan aplikasi system informasi dan aduan *online* diharapkan agar nantinya dinas tersebut melakukan sosialisasi dibanyak tempat termasuk ketempat yang jauh dari perkotaan agar masyarakat mengerti terkait dengan teknologi masa kini, sehingga dapat membantu pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berbasis *e-goverment*. Selanjutnya ditambahkan oleh RM selaku Kasi Pemrosesan Perizinan dan Nonperizinan mengatakan bahwa:

“Seatu saya itu dek yang menjadi ancaman itu kurangi perhatiannya masyarakat dengan ini aplikasi, sehingga susah kita sukseskan juga ini program kalau masyarakat juga masih belum paham dengan teknologi, khususnya masyarakat di desa dan lansia yang dimana kami berupaya untuk melayani walaupun ditengah ketidaktahuan mereka menggunakan teknologi saat ini. (Wawancara RM, 22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut maka peneliti menarik kesimpulan bahwa yang menjadi ancaman pada penerapan system informasi dan aduan *online* ialah kurangnya pengetahuan masyarakat terkait degan teknologi. diharapkan agar nantinya pemerintah mampu mengembangkan pendidikan secara merata di setiap daerah-daerah kepada masyarakat terkait dengan teknologi mengingat bahwa teknologi akan terus berkembang pada masa yang akan datang.

#### **b) Adanya Kebijakan Teknis**

Adanya kebijakan teknis yaitu kebijakan operasional yang berada dibawah kebijakan pelaksanaan dari Kominfo yang mempengaruhi penerapan system informasi dan aduan *online* sehingga *e-governmet* mengalami Kendala yang dimana website tersebut diharuskan untuk registrasi ulang yang akan mengakibatkan data-data di web tersebut sebagian hilang. Sama halnya yang dikatakan oleh MA selaku staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang:

“Salah satu yang menjadi ancaman kami saat ini itu adanya kebijakan teknis dari Kominfo yang dimana mengharuskan kami untuk meregistrasi aplikasi atau website si-ida online kalau itu mau di registrasi maka akan mengakibatkan data-data di website sebagian hilang dan harus dibuat lagi. Makanya itu nantinya ditakutkan akan mempengaruhi kurangnya keefektifitasan strategi yang telah kami terapkan dan juga aplikasi yang kami sudah keluarkan.” (Wawancara MA, 23 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan di atas mengatakan bahwa yang menjadi salah satu ancaman mereka dalam penerapan system informasi dan aduan *online* yaitu adanya kebijakan teknis dari kominfo yang mengharuskan melakukan registrasi terhadap aplikasi atau website yang telah dikeluarkan sehingga akan menyebabkan sebagian data untuk masyarakat hilang. Diharapkan agar nantinya mencari solusi atas kebijakan-kebijakan teknis yang terjadi.

Dalam mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dalam instansi, maka sangat diperlukan penelitian yang sangat cermat sehingga mampu menemukan strategi yang sangat cepat dan tepat dalam mengatasi masalah yang timbul dalam perusahaan. Dengan mempergunakan analisis SWOT, maka antara faktor internal dan eksternal diadakan interaksi faktor sehingga menghasilkan suatu solusi atau upaya dalam menangani setiap kendala-kendala yang

terjadi. Hasil interaksi faktor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah berupaya 4 strategi yaitu:

a. Kekuatan untuk memanfaatkan peluang

Strategi dalam menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang antara lain yaitu:

1) Adanya dasar hukum

Dengan adanya dasar hukum yang jelas tentang adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pijakan yang kuat dalam menegakkan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai fasilitator pelayanan perizinan di Kabupaten Sidenreng Rappang serta adanya keleluasaan dalam menciptakan suatu program yang harus berkaitan dengan PERDA sehingga dapat mewujudkan birokrasi yang ideal.

2) Adanya Jaringan dan Pesatnya perkembangan teknologi.

Dengan adanya jaringan internet maka akan lebih memudahkan pemerintah dalam mengembangkan e-government di daerah seperti dalam hal membuat aplikasisistem informasi dan aduan online yang dapat di akses oleh masyarakat disebabkan karena pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia.

b. Kekuatan untuk menghindari ancaman

Strategi dalam menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman antara lain yaitu:

1) Adanya dukungan kewenangan

Adanya dukungan kewenangan, sarana dan prasarana, SDM yang tersedia dan dukungan dana untuk melakukan pendataan potensi investasi, sosialisasi tentang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat serta melakukan fungsi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai fasilitator pelayanan perizinan di Kabupaten Sidenreng Rappang.

2) Menggunakan azas pelayanan

Menggunakan azas pelayanan prima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat artinya pelayanan yang diberikan harus maksimal dan terbaik sesuai dengan azas pelayanan yang ada.

c. Mengurangi kelemahan mengejar peluang

Strategi dalam mengurangi kelemahan untuk mengejar peluang yaitu sebagai berikut:

1) Meningkatkan *Skill* SDM

Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dengan pendidikan dan pelatihan teknis sehingga menjadi fasilitator pelayanan yang optimal, diharapkan agar nantinya ini bisa menjadi perhatian pemerintah untuk lebih mengoptimalkan skill para aparatur di instansi pemerintah terkhusus untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang .

2) Menambah tenaga, sarana dan prasarana

Menambah tenaga, sarana dan prasarana pendukung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang dalam meningkatkan fungsi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai dan terlaksana secara efisien dan efektif.

3) Penyerdehaan Prosedural

Menyerdehanakan procedural dan mekanisme perizinan yang memudahkan pelayanan perizinan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui berbagai informasi serta mengetahui cara pengurusan mengenai pelayanan perizinan, hal ini bertujuan untuk memangkas lamanya waktu pengurusan.

4) Membuat Standar Pelayanan

Membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang merupakan acuan dari masyarakat khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang.

5) Mengembangkan Sistem Informasi

Mengembangkan system informasi pelayanan dengan teknologi terkini dalam memudahkan pelayanan dan sekaligus pembelajaran bagi masyarakat terhadap teknologi tersebut.

d. Mengurangi Kelemahan untuk menghindari ancaman

Strategi dalam mengurangi kelemahan untuk menghindari ancaman yaitu sebagai berikut:

1) Meningkatkan *Skill* dan Pengetahuan

Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia dengan pendidikan dan Pelatihan teknis sehingga dapat menjadi fasilitator pelayanan perizinan yang optimal sehingga tujuan instansi dapat tercapai dan juga agar penerapan system informasi dan aduan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa berjalan efektif dan tepat sasaran.

2) Menerapkan Asas Pelayanan

Menerapkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan public secara konsekuen yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3) Menerapkan Asas Kerja

Menerapkan asas bahwa kerja adalah ibadah serta meyakini bahwa pemerintah adalah pelayan masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan public yang bersih dari unsure kolusi, korupsi dan nepotisme dapat tercapai yang berujung pada pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*).

**Tabel. MATRIKS ANALISIS SWOT**

<b>FAKTOR INTERNAL</b> <b>FAKTOR EKSTERNAL</b>	<b>STRENGTHS</b>	<b>WEAKNESSES</b>
		1. Adanya Jaringan Internet 2. Adanya Motivasi Aparatur 3. Adanya Sarana dan Prasarana 4. Adanya Dasar Hukum.
<b>OPPORTUNITIES</b>	<b>STRATEGI SO</b>	<b>STRATEGI WO</b>
1. Adanya pertumbuhan ekonomi 2. Adanya kebijakan pemerintah 3. Pesatnya perkembangan teknologi	1. Dengan adanya dasar hukum yang jelas tentang adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pijakan yang kuat dalam menegakkan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai fasilitator pelayanan perizinan di Kabupaten Sidenreng Rappang. 2. Adanya Jaringan dan Pesatnya perkembangan teknologi. Dengan adanya jaringan internet maka akan lebih memudahkan pemerintah dalam mengembangkan e-governmet di daerah seperti dalam hal membuat aplikasisistem informasi dan aduan online yang dapat di akses oleh masyarakat disebabkan karena pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia.	6) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dengan pendidikan dan pelatihan teknis sehingga menjadi fasilitator pelayanan yang optimal. 7) Menambah tenaga, sarana dan prasarana pendukung 8) Menyerdehanakan procedural dan mekanisme perizinan yang memudahkan pelayanan perizinan pelayanan 9) Membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang merupakan acuan dari masyarakat. Mengembangkan system informasi pelayanan dengan teknologi terkini dalam memudahkan pelayanan dan sekaligus pembelajaran bagi masyarakat terhadap teknologi tersebut.
<b>THREATS</b>	<b>STRATEGI ST</b>	<b>STRATEGI WT</b>
1. Kurangnya pengetahuan dari masyarakat 2. Adanya kebijakan teknis.	1) Adanya dukungan kewenangan, sarana dan prasarana, jaringan yang tersedia dan dukungan dana untuk melakukan pendataan potensi investasi, sosialisasi tentang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat serta melakukan fungsi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai fasilitator pelayanan perizinan di Kabupaten Sidenreng Rappang. 2) memberikan pelayanan kepada masyarakat artinya pelayanan yang diberikan harus maksimal dan terbaik sesuai dengan azas pelayanan yang ada.	1) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia dengan pendidikan dan Pelatihan teknis sehingga dapat menjadi fasilitator pelayanan perizinan yang optimal sehingga tujuan instansi dapat tercapa 2) Menerapkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan public secara konsekuen yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. 3) Menerapkan asas bahwa kerja adalah ibadah serta meyakini bahwa pemerintah adalah pelayan masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan public yang bersih dari unsure kolusi, korupsi dan nepotisme dapat tercapai yang berujung pada pemerintahan yang baik dan bersih.

**Tabel 2.** Matriks Analisis SWOT

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan maret sampai pada bulan mei tahun 2018, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang tentang Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online*, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan penelitian. Tentang bentuk strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* serta apa saja faktor internal dan eksternal pada strategi pemerintrah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* melalui analisis SWOT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, yaitu:

1. Bentuk strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang sebagian besar sudah efektif walaupun masih ada beberapa kendala dihadapi dalam penerapannya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan teknologi, kurangnya anggaran serta adanya kebijakan teknis.
2. Faktor internal dan eksternal untuk menunjang strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang faktor internal yang terdiri dari kekuatan yaitu jaringan internet, motivasi aparatur, sarana dan prasarana dan adanya dasar hukum. Adapun kelemahan yaitu kurangnya *skill*, kurangnya anggaran, kurangnya pemanfaatan teknologi. Sedangkan pada

eksternal terdiri dari peluang yaitu pertumbuhan ekonomi, kebijakan pemerintah, pesatnya teknologi. adapun ancaman yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat, dan adanya kebijakan teknis

## **B. Saran**

Sebagai akhir dari penulisan skripsi ini, dengan mendasarkan pada penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, maka peneliti memberikan saran agar:

- a. Sebaiknya strategi pemerintah dalam penerapan system informasi dan aduan *online* di Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus lebih memperhatikan setiap kendala-kendala yang dihadapi.
- b. Dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan *Online* sebaiknya lebih meningkatkan keahlian aparatur, menyediakan anggaran, serta mampu menghadapi pengaruh dari adanya kebikan teknis.
- c. Sebaiknya pemerintah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang melakukan inovasi dan pembaharuan terhadap program yang telah dikeluarkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Widjaja. 2009. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Harvindo.
- Bambang, Hariadi. 2003. *Strategi Manajemen*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- \_\_\_\_\_, 2005. *Strategi Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bogdan, Taylor. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : PT Rosda.
- David, Fred R. 2010. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta : PT. Prenhallindo. .
- Direktorat Aparatur Negara. 2011. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Pada Pelayanan Publik*. Info Kajian BAPPENAS Vol.8 No. 02 Hal 18-28
- Grant, Robert. M. 1999. *Analisis Strategi Kontemporer: Konsep, Teknik, Aplikasi*. Edisi Kedua. Terjemahan Thomas Secokusomo. Erlangga. Jakarta.
- Guba, E.G.& Lincoln, Y.S. 2005. *The Sage Handbook of Qualitative Research (3 Rdedition)*, Thousand Oaks, CA: Sage
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamka, Wahyuddin. 2016. *Strategi Humas Kanwil Kementerian Agama Sulawesi Selatan dalam Penyebarluasan Informasi Melalui Media Online*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hatten, Kenneth J, dan Hatten, Marry Louise. 1998. *Effctive Strategic Management*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Husein Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia (p34)
- Koteen, Jack. 1991. *Strategic Management in Publicang NonProfit Organizations*. Newyork: Praeger Publishers.
- Nurul Wahida. 2016. *Penerapan E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kabupaten Pinrang*. Skripsi. Fisip, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Hasanuddin.
- Michael E. Porter .1990. *Competitive Strategy Techniques for Analysing Industries and Competitors*. New York: The Free Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Motodologi Penelitian Kualitatif* .Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 17 Tahun 2007 tentang Barang Milik Daerah (BMD).
- Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidrap Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kabupaten Sidrap.
- Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidrap Nomor 03 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Lembaga Lain Kabupaten Sidrap.
- Pearce II, John A. dan Robinson Richard B.Jr. 2008. *Manajemen Strategis 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. 2009. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Renstra Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2014-2018 tentang Indikator strategi pemerintah di Kabupaten Sidrap
- Riawan. 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Salam, Abd. 2017. *Analisis Efisiensi dan Efektivitas Penerimaan Pajak dan Retribusi Izin Berbayar pada Dinas PM dan PTSP Kabupaten Sidrap*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Parepare.
- Salusu. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo
- Setiawan, Bambang. 2012. *Pengembangan sistem pengaduan konsumen terkait bisnis online berbasis facebook Graph protocol dan sms Gateway*. Jurnal teknik (ITS), Volume 1 Nomor 1, ISSN: 2301-9271
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods) Edisi Keempat*. Bandung: Alfabeta.
- Sujata, Antonius., Masthuri, Budhi., Winarso., Fernandes, Dominikus Dalu., Widyawati, Siska. 2002. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan Kota Malang*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Vol. 23 No. 04 Hal. 293
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi I. Yogyakarta: ANDI.

- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta :penerbit andi. (p4)
- Wahyudi, Wawan. 2016. *Strategi Humas sekretariat daerah Kabupaten Sambas dalam memberikan informasi kepada masyarakat*. Jurnal ilmu sosial dan politik, vol.5 No. 2, ISSN: 2442-6962
- Wedhasmara, Ari. 2009. *Langkah-langkah perencanaan startegis sistem informasi sistem informasi dengan menggunakan metode Ward ang Peppard*. Jurnal sistem informasi (JSI), Vol. 1 No. 1

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

**DAFTAR PERTANYAAN  
WAWANCARA MENDALAM**

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI DAN ADUAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU KABUPATEN  
SIDENRENG RAPPANG**

Sub Fokus Penelitian	Aspek/Indikator	Pertanyaan Penelitian	Informan
Tersedianya administrasi perkantoran	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyediaan jasa surat menyurat.</li> <li>b. Penyediaan jasa jaminan barang milik daerah.</li> <li>c. Penyediaan jasa administrasi keuangan.</li> <li>d. Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi luar daerah.</li> <li>e. Pelayanan administrasi perkantoran lainnya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bagaimanakah system penyediaan jasa surat menyurat di kantor PTSP ?</li> <li>b. Bagaimanakah system penyediaan jasa jaminan barang milik daerah ?</li> <li>c. Bagaimanakah system penyediaan jasa administrasi keuangan di kantor PTSP ?</li> <li>d. Apakah kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi luar daerah sudah berjalan dengan baik ?</li> <li>e. Bagaimanakah system pelayanan administrasi perkantoran di kantor PTSP ?</li> </ul>	Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
Terpenuhinya sarana dan prasarana aparatur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengadaan perlengkapan gedung kantor.</li> <li>b. Pengadaan perlengkapan alat kantor.</li> <li>c. Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apa sajakah perlengkapan gedung kantor ?</li> <li>b. Apa sajakah perlengkapan alat kantor?</li> <li>c. Bagaimanakah cara pemeliharaan rutin kendaraan dinas/operasional ?</li> </ul>	Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
Terwujudnya sumber daya aparatur yang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Belanja kursus</li> <li>b. Melaksanakan pelatihan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah ada aparatur di dinas PM dan PTSP melakukan kegiatan</li> </ul>	Aparatur Dinas Penanaman Modal dan

berkualitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Mengikuti sosialisasi.</li> <li>d. Mengikuti bimbingan teknis PNS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Apakah ada aparatur di Dinas PM dan PTSP melaksanakan pelatihan?</li> <li>c. Apakah aparatur rutin untuk mengikuti sosialisasi ?</li> <li>d. Apakah aparatur mengikuti bimbingan teknis PNS ?</li> </ul>	Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
Terwujudnya Sistem Informasi dan layanan gerak dan aduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyusunan system informasi terhadap layanan gerak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bagaimanakah penyusunan system informasi terhadap layanan gerak ?</li> <li>b. Bagaimanakah Dinas PM dan PTSP mwujudkan system informasi dan layanan gerak ?</li> </ul>	Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
Terciptanya sistem pelayanan yang baik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan sosialisasi pelayanan perizinan.</li> <li>b. Fasilitasi pengaduan masyarakat.</li> <li>c. Penyediaan jasa pelayanan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah Dinas PM dan PTSP melakukan sosialisasi pelayanan ?</li> <li>b. Apakah Dinas PM dan PTSP memberikan fasilitas terkait dengan aduan dari masyarakat?</li> <li>c. Bagaimana system penyediaan jasa pelayanan yang diberikan Dinas PM dan PTSP ?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat Sidrap yang di layani.</li> <li>2. Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang</li> </ol>

### **Alur Kerja Sistem Informasi dan Aduan *Online***

Adapun jenis layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melayani beberapa jenis perizinan yang digambarkan pada tabel berikut:

No.	Jenis Izin	Dasar Hukum
1	SITU (Surat Izin Tanda Usaha)	Perda 37 tahun 2014
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Perda 02 tahun 2011
3	Izin Trayek Angkutan ( IT )	Perda 11 tahun 2010
4	Izin Pemasangan Reklame ( IPR )	Perda 36 tahun 2004
5	Surat Izin Usaha Perdagangan ( SIUP )	Permen 37 tahun 2007
6	Tanda Daftar Perusahaan ( TDP )	Permen 36 tahun 2007
7	Tanda Daftar Gudang ( TDG )	Permen 36 tahun 2007
8	Tanda Daftar Industri ( TDI )	Permen 37 tahun 2007
9	Izin Usaha Jasa Konstruksi ( IUJK )	Permen 04 tahun 2011
10	Izin Klinik	Perda 28 tahun 2011
11	Izin Apotik/Apotek Rakyat	Perda 1331 tahun 2002
12	Izin Toko Obat	Perda 1331 tahun 2002
13	Izin Usaha Pertanian (Lisensi)	Permen 859 tahun 1998
14	Izin Gangguan	Perda 14 tahun 2011
15	Izin Usaha Peternakan	Kepmen 404 tahun 2002
16	Izin Pertambangan	Perbup 63 tahun 2008
17	Izin Kegiatan	Perbup 02 tahun 2009
18	Izin Penelitian	

19	Izin Lokasi	
20	Izin Prinsip Penanaman Modal	

### 1. Halaman Depan Google

Pada tampilan halaman google lakukan pengetikan Sistem Informasi dan Aduan *Online* (Si IDA) di Kabupaten Sidenreng Rappang dikolom pencarian.



**Gambar 1.** Halaman Depan Google

### 2. Halaman Depan Sistem Informasi dan Aduan *Online* (Si IDA)

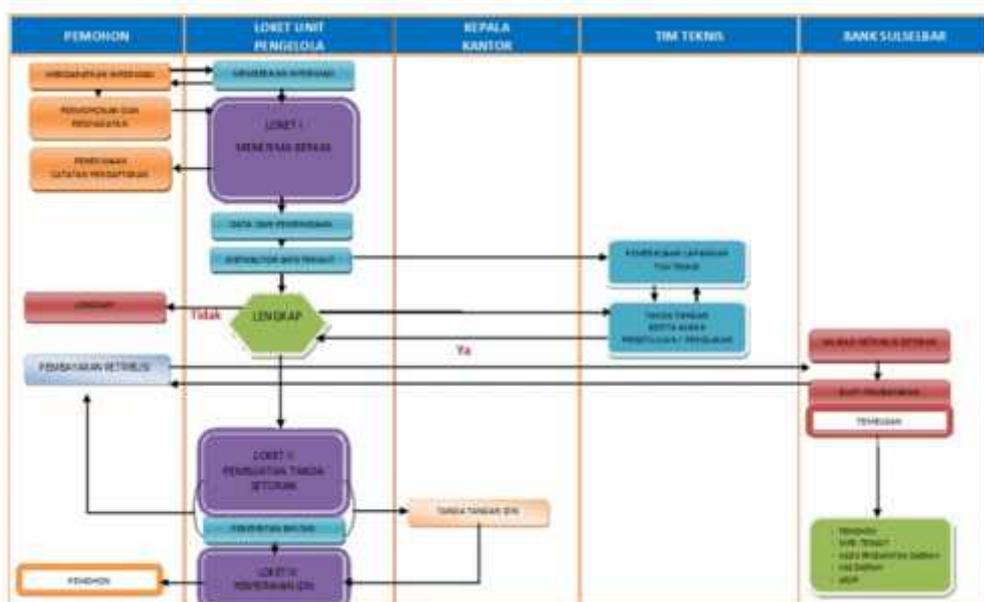
Pada halaman depan sistem informasi dan aduan *online* terdapat berbagai menu untuk mendapat informasi atau melakukan pengaduan terkait layanan perizinan seperti perizinan, pengaduan, simulasi retribusi dan cek status berkas.



**Gambar 2.** Tampilan Web Sistem Informasi dan Aduan *Online*

### 3. Mekanisme Pelayanan

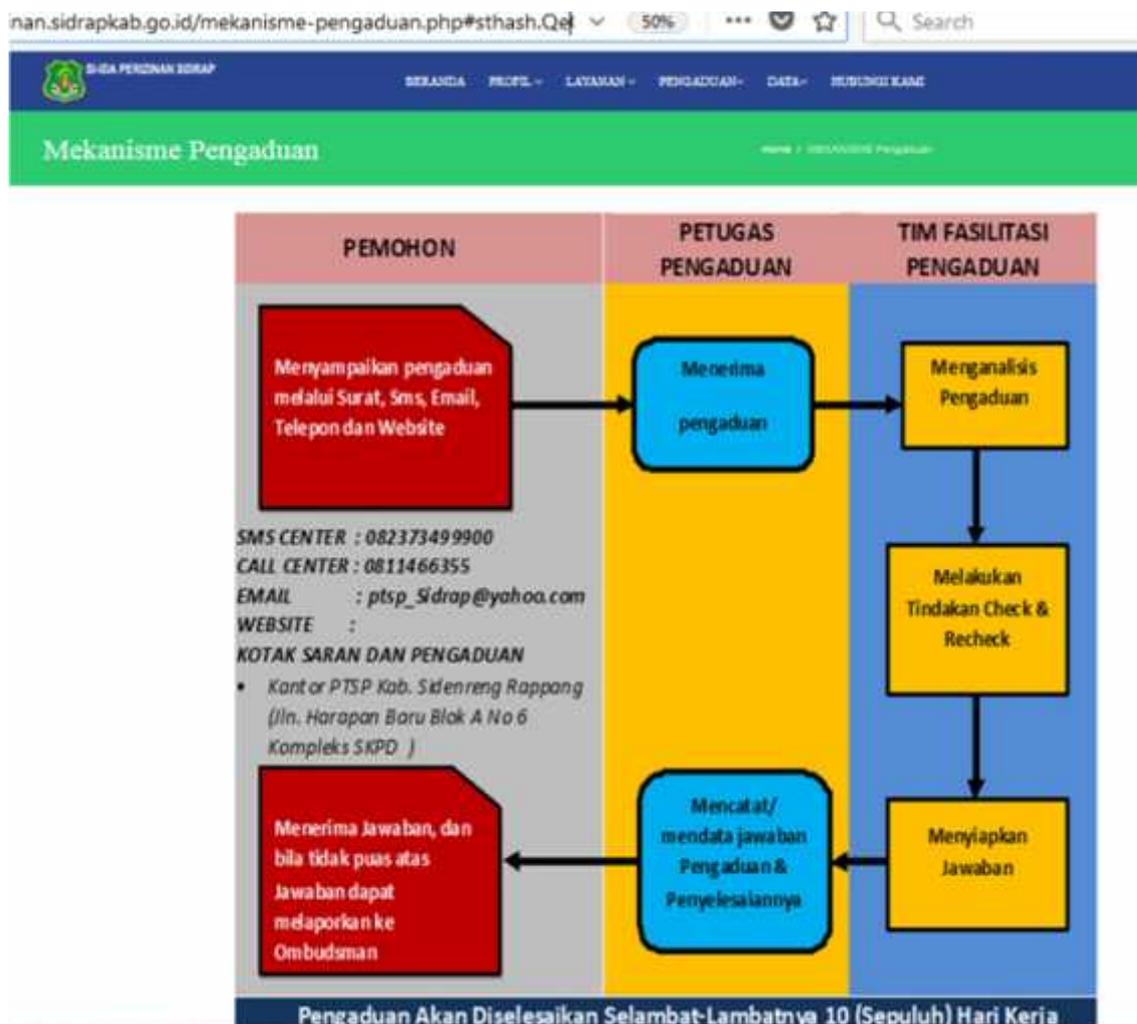
Mekanisme pelayanan perizinan merupakan tahap-tahap yang harus dilakukan oleh aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan juga masyarakat sebagai pemohon harus melewati langkah-langkah dalam melakukan perizinan. Mekanisme administrasi pelayanan perizinan yang dalam rangka penanganan loket pelayanan perizinan meliputi: loket informasi, loket pendaftaran, loket pengambilan dan loket pengaduan.



**Gambar 3.** Tampilan Mekanisme Pelayanan Perizinan

#### 4. Tampilan Mekanisme Pengaduan

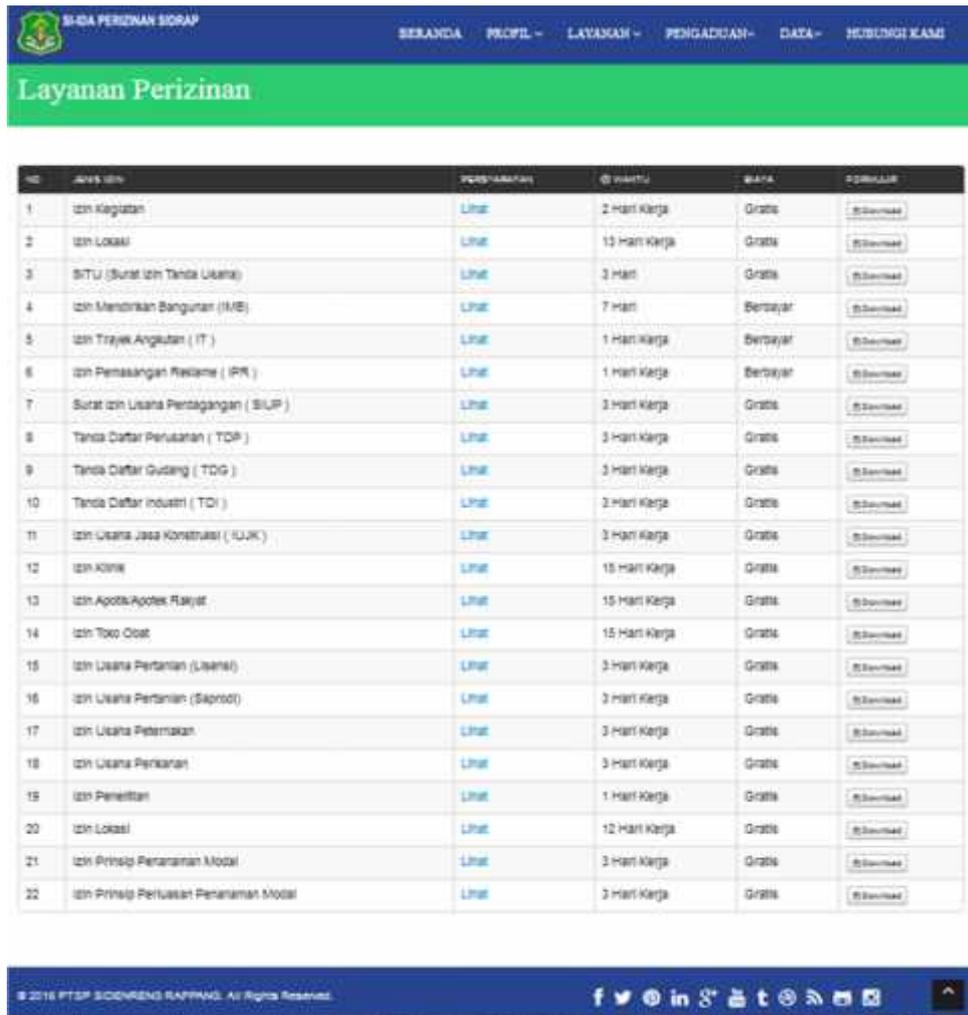
Pada tampilan mekanisme pengaduan merupakan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mekanisme pengaduan terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan oleh para pemohon untuk menyampaikan aduan berupa sarandan kritik baik itu secara langsung kepada petugas loket pengaduan dan pengaduan tidak langsung dapat melalui sms, telepon, *e-mail*, atau website.



Gambar 4. Tampilan Mekanisme Pengaduan

## 5. Tampilan Layanan Perizinan

Pada tampilan layanan perizinan terdapat 22 jenis izin lengkap dengan peraturan menteri dan peraturan daerah masing-masing serta ada informasi yang disediakan mengenai lama waktu penyelesaian.



ID	JENIS IZIN	PERSYARIFAN	WAKTU	BIAYA	FORMULIR
1	Izin Kegiatan	Lihat	2 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
2	Izin Lokasi	Lihat	10 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
3	SI-TU (Surat Izin Tanda Usaha)	Lihat	3 Hari	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
4	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Lihat	7 Hari	Berbayar	<a href="#">Formulir</a>
5	Izin Trayek Angutan (IT)	Lihat	1 Hari Kerja	Berbayar	<a href="#">Formulir</a>
6	Izin Pemasangan Reklame (IPR)	Lihat	1 Hari Kerja	Berbayar	<a href="#">Formulir</a>
7	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
8	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
9	Tanda Daftar Gudang (TDG)	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
10	Tanda Daftar Industri (TDI)	Lihat	2 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
11	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
12	Izin Klinik	Lihat	15 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
13	Izin Apotik/Apotek Rakyat	Lihat	15 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
14	Izin Toko Obat	Lihat	15 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
15	Izin Usaha Perikanan (IUP)	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
16	Izin Usaha Perikanan (Saprotol)	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
17	Izin Usaha Perikanan	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
18	Izin Usaha Perikanan	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
19	Izin Penelitian	Lihat	1 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
20	Izin Lokasi	Lihat	12 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
21	Izin Prinsip Penanaman Modal	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>
22	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	Lihat	3 Hari Kerja	Gratis	<a href="#">Formulir</a>

**Gambar 5.** Tampilan Layanan Perizinan

## 6. Tampilan Form Pengaduan

- a. Pada tampilan form pengaduan terdapat langkah-langkah untuk melakukan pengaduan yang pertama pelapor harus membuka situs resmi (Si IDA) lalu mengklik ikon pengaduan online, kemudian pelapor mengisi formulir dengan lengkap dan ditindak lanjuti oleh petugas pelayanan untuk melakukan koordinasi dan diverifikasi

dilapangan selama beberapa hari, setelah diverifikasi maka memberikan jawaban kemudian admin website mengupload jawaban untuk pelapor ke situs <http://si-idaperizinan.sidrapkab.go.id/> dan aduan dianggap selesai.

The image shows a web browser window displaying the 'Form Pengaduan' (Complaint Form) on the website [si-idaperizinan.sidrapkab.go.id](http://si-idaperizinan.sidrapkab.go.id/). The browser's address bar shows the URL and a search bar. The website's header includes the logo of 'SI-IDA PERIZINAN SIDRAP' and navigation links: BERANDA, PROFIL, LAYANAN, PENGADUAN, DATA, and HUBUNGI KAMI.

The main content area is titled 'Form Pengaduan' and contains the following fields:

- Nama Lengkap: Nama Lengkap Anda
- Usia: Usia Anda
- Jenis Kelamin: - Silahkan Pilih -
- Email: Masukkan Email Anda
- Alamat: Masukkan Alamat Anda
- No. HP: Masukkan Nomor Handphone Anda
- Fax: Masukkan Nomor Fax Anda
- Perihal Aduan: Masukkan Perihal Aduan Anda
- Ringkasan Pengaduan: Masukkan Ringkasan Pengaduan Anda

At the bottom of the form is a blue button labeled 'Kirim Aduan'.

On the right side, there is a section titled 'Pengaduan Terbaru' (Latest Complaints) with a list of recent complaints:

- Dikirim Oleh: [User Icon] Selasa 2019-04-17 21:27:29
- Saya dan adek saya sudah beberapa kali bolak balik  
Dikirim Oleh: Sarinah  
Selasa 2019-04-10 19:48:00  
Di persuli om minta stempel
- Dikirim Oleh: [User Icon] Minggu 2019-04-08 09:57:42
- Dikirim Oleh: [User Icon] Kamis 2019-03-22 13:48:58
- Dikirim Oleh: [User Icon] Rabu 2019-03-14 09:20:18

**Gambar 6.** Tampilan *Form* Pengadua

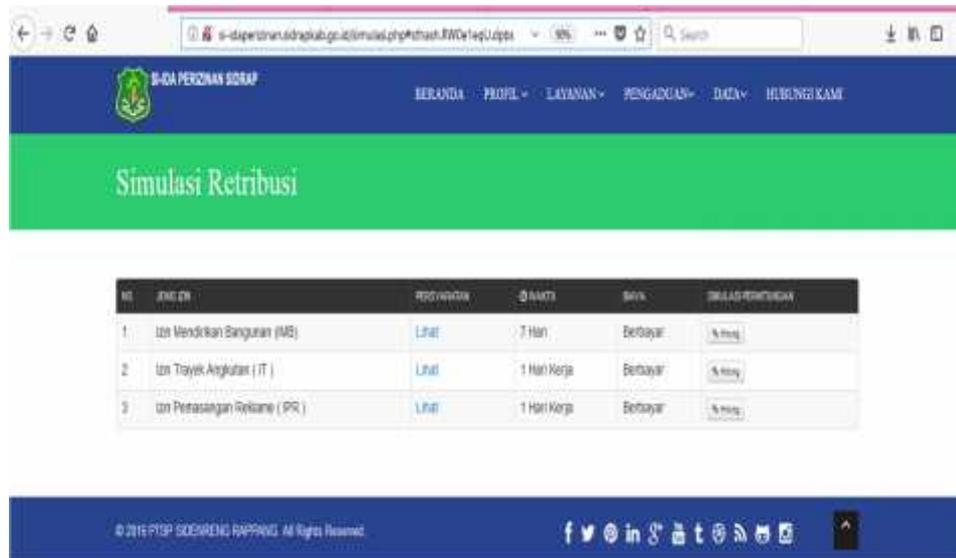
- b. Selanjutnya adalah tampilan dari daftar pengaduan yang masuk tertera nama si ngadu, isi aduan, tanggal, dan respon dari operator yang menjawab pertanyaan dari setiap aduan yang masuk.

NO	NAMA PENGADUAN	PERINGKAT ADUAN	TANGGAL ADUAN	STATUS ADUAN	WAKTU ADUAN
1.			2019-04-17	Dalam Proses	1 Hari
2.	Saman	Bayar tem waktu saya sudah beberapa kali tidak jalan	2019-04-18	Dalam Proses	1 Hari
3.			2019-04-08	Dalam Proses	1 Hari
4.			2019-04-22	Dalam Proses	1 Hari
5.			2019-05-14	Dalam Proses	1 Hari
6.	Si perantara selanjut	Pembayaran	2019-05-14	Dalam Proses	1 Hari
7.			2019-05-08	Dalam Proses	1 Hari
8.			2019-05-14	Dalam Proses	1 Hari
9.			2019-02-04	Dalam Proses	1 Hari
10.			2019-02-04	Dalam Proses	1 Hari
11.			2019-02-04	Dalam Proses	1 Hari
12.			2019-02-04	Dalam Proses	1 Hari
13.			2019-02-04	Dalam Proses	1 Hari
14.			2019-02-04	Dalam Proses	1 Hari
15.			2019-02-04	Dalam Proses	1 Hari

**Gambar 7.** Tampilan Daftar Pengaduan Masuk

## 7. Tampilan Simulasi Retribusi

Simulasi retribusi merupakan jenis izin layanan yang berbayar adapun 3 jenis izin yang berbayar yaitu Izin Mendirikan Bangunan, Izin Trayek Angkutan (IT), dan Izin Pemasangan Reklame (IPR). Seperti pada tampilan dibawah tertera berapa lama waktu pengurusan dan syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan.



**Gambar 8.** Tampilan Simulasi Retribusi

8. Tampilan Cek Status Berkas

- a. Pada tampilan cek status berkas terdapat 2 kolom yang harus di isi oleh pemohon yaitu jenis pencarian dan data pencarian kemudian klik cari berkas.



**Gambar 9.** Tampilan Cek Status Berkas

- b. Kemudian akan muncul tampilan seperti dibawah yang terdiri dari nama-nama pemohon yang melakukan pengurusan perizinan sehingga mereka dapat memantau sejauh mana berkas mereka ditangani.



## DOKUMENTASI



**Gambar 1.** Wawancara dengan Bapak Nursaman, SE Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang (22 Maret 2018 Pukul 10.00 pagi)



**Gambar 2.** Wawancara dengan Ibu Rusni Maskong, SE Selaku Kasi Pemrosesan perzinan dan Nonperizinan (Tanggal 22 Maret 2018 Pukul 10.20 pagi)



**Gambar 3.** Wawancara dengan Bapak Amri Selaku Staf Sekretariat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang (22 Maret 2018 Pukul 11.13)



**Gambar 4.** Wawancara dengan Ibu Alfian, S.IP Selaku Kepala Bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan (22 Maret 2018 Pukul 10.00)



**Gambar 5.** Wawancara dengan Staf Sekretariat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang (22 Maret 2018 Pukul 11.28 siang)



**Gambar 6.** Bagian dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang



**Gambar 7.** Mesin informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang



**Gambar 8.** Bagian Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang tanggal 23 Maret 2018



**Gambar 9.** Bagian Loker Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang pada tanggal 23 Maret 2018



**Gambar 10.** Ruang tunggu bagi masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang pada tanggal 23 Maret 2018

## RIWAYAT HIDUP



WINA AYU GISWANTI, Dilahirkan di Kabupaten Sidenreng Rappang tepatnya di Kota Pangkajenne pada hari minggu 02 Februari 1997. Anak pertama dari empat bersaudara pasangan dari Moh. Nasiruddin dan Dewi, S.Pd .

peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar SDN 12 Pangsid di Kecamatan Lakessi Kabupaten Sidenreng Rappang pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di SMPN 6 Pangsid Kecamatan Maritengngae dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 1 Sidenreng pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Alhamdulillah pada tahun 2018 peneliti berhasil menyelesaikan skripsinya yang berjudul “Strategi Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi dan Aduan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang” dengan mendapat gelar S.Sos Sarjana Sosial.

Selama menyandang status Mahasiswa di Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis pernah bergabung dan mengikuti organisasi yaitu KIMAP (Komunitas Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik) sebagai bendahara, penulis juga suka mendengarkan motivasi dan menyukai film action.





