

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DI KABUPATEN BONE**

Disusun dan diusulkan oleh

NILASARI

Nomor Stambuk: 10561 04941 14



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

2018

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DI KABUPATEN BONE**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

NILASARI

Nomor Stambuk : 10561 04941 14

Kepada

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

2018

PERSETUJUAN

Judul : Sistem Informasi Manajemen Perizinan Pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di
Kabupaten Bone

Nama Mahasiswa : Nilasari

Nomor Stambuk : 10561 04941 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Alyas, M.S

Pembimbing II



Drs. Ruskin Azikin, M.M

Mengetahui :

Dekan
Fisip Unismuh Makassar



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

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos M.PA

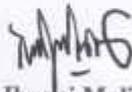
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 1327/FSP/A.1-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa 21 Agustus tahun 2018.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



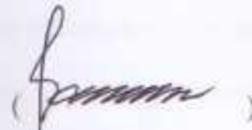
Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos, M.Si



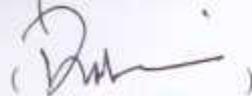
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji :

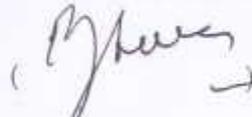
1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)



2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si



3. Drs. Ruskin Azikin, M.M



4. Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nilasari
Nomor Stambuk : 105610494114
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul : Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone adalah sepenuhnya merupakan karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Makassar, 2018
Yang menyatakan

Nilasari

ABSTRAK

Nilasari. *Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone* (dibimbing oleh Alyas dan Ruskin Azikin).

Sistem informasi manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan sistem informasi yang terintegrasi dan berbasis internet dimana pemohon bisa mengakses informasi yang berupa jenis-jenis izin, syarat-syarat perizinan, mendownload form-form permohonan perizinan dan mengecek status proses penyelesaian administrasi perizinan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem informasi manajemen pelayanan perizinan dan mengetahui faktor pendukung serta penghambat sistem informasi manajemen pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis sistem informasi manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone secara umum telah terlaksana cukup baik, terlepas dari beberapa kelemahan yang ada di dalam proses layanannya. Hal ini dilihat dari segi (1) Perilaku dasar yang didalamnya terdapat aspek komitmen dan kedisiplinan cukup baik, (2) Teknologi yang dialaminya terdapat komunikasi dan infrastruktur yang tidak sepenuhnya baik, (3) Penggunaan dialaminya terdapat sumber daya dan keandalan yang juga tidak sepenuhnya baik, (4) Pengembangan yang didalamnya terdapat pelatihan dan kerjasama untuk pembenahan yang cukup terpenuhi dan (5) Manajemen yang didalamnya terdapat operasional dan dukungan yang juga cukup baik. Faktor pendukung dalam layanan ini ialah Komitmen dan kerjasama aparat untuk berperilaku dan menjalankan kewajibannya dalam pelayanan. Faktor penghambat yaitu (a) Infrastruktur dan (b) Sumber daya manusia, dimana ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya baik sehingga masih perlu untuk dilakukan pembenahan agar dapat lebih maksimal.

Kata Kunci : *Sistem informasi manajemen, Pelayanan*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Bone”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada terhormat kepada Orang tua tercinta, Ayahanda Saddike dan Ibunda tercinta Nisbah yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Bapak Prof. Dr. Alyas, M.S selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Ruskin Azikin, M.M selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sospol dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Bapak Nasrul

Haq, S.Sos, M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Ibunda Nurbiah Tahir, S.Sos, M.PA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Segenap Dosen dan seluruh jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir. Saudara-saudara seperjuangan di Fakultas Fisip Unismuh, Andi Muh. Fikram, S.Sos yang selalu mendoakan memberikan semangat dan membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan letting Afiliasi 2014 Rahma, Fuji, Winda dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak dan semangat untung berjuang mencapai Toga.

Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian. Kakanda tercinta dan terbaik Sahriani dan Nirfah, S.Pd, M.Pd terima kasih atas dukungan yang senantiasa memberikan doa, semangat dan bantuan moral maupun materil. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 2018

Nilasari

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian, Konsep dan Teori	9
1. Konsep Sistem Informasi Manajemen	9
2. Konsep Pelayanan	16
3. Konsep Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	18
B. Kerangka Pikir.....	21
C. Fokus Penelitian	22
D. Definisi Fokus Penelitian	23
BAB III. METODE PENELITIAN	24
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian	24
C. Sumber Data	25
D. Informan Penelitian	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data.....	27
G. Pengabsahan Data	28

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	30
1. Letak Geografis dan Profil DPMPTSP Kab.Bone	30
2. Visi dan Misi	31
3. Struktur organisasi uraian tugas bidang data sistem informasi.....	32
4. Alur pelayanan perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu.....	35
B. Hasil Penelitian pelayanan Sistem Informasi Manajemen	36
1. Perilaku Dasar	36
a.Komitmen.....	36
b.Kedisiplinan	38
2. Teknologi	41
a.Komunikasi	41
b.Infrastruktur.....	43
3. Penggunaan	46
a.Sumber daya.....	46
b.Keandalan.....	49
4. Pengembangan	51
a.Pelatihan	51
b.Kerjasama dalam Pembenahan	53
5. Manajemen.....	56
a.Operasional.....	56
b.Dukungan	58
C. Hasil Penelitian pelayanan Sistem Informasi Manajemen	61
1. Faktor Pendukung	61
a. Komitmen.....	61
b. Kerjasama.....	65
2. Faktor Penghambat	68
a. Infrastruktur.....	69
b. Sumber daya manusia	72
BAB V. PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan dan Saran.....	77
1. Kesimpulan	77
2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR TABEL

A. Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	26
---	----

DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1 Ilustrasi SIM (James A. O'Brian).....	14
B. Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP	32
C. Gambar 4.2 Alur pelayanan melalui website	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi memberikan dampak yang besar bagi masyarakat modern di abad ke-21. Masyarakat modern dituntut untuk lebih memahami perkembangan yang terjadi di bidang teknologi sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Kemajuan teknologi informasi dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses data yang dibutuhkan oleh masyarakat modern. Maka dari itu teknologi komputer pun mengalami perkembangan yang sangat pesat, penerapan teknologi komputer dalam setiap aspek kehidupan sudah dianggap sebagai suatu kebutuhan. Hal ini sudah dapat kita rasakan dimana komputer sebagai salah satu hasil dari perkembangan teknologi sangat membantu dan memudahkan pekerjaan manusia menjadi lebih efektif dan efisien, seperti mengumpulkan, mengirimkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data-data tentang kejadian atau peristiwa ekonomi yang disebabkan oleh aktivitas/operasi organisasi sehari-hari.

Langkah awal untuk mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik (Good Governance) dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah, pengaplikasian sistem informasi manajemen didalam upaya untuk peningkatan pelayanan publik adalah merupakan suatu keharusan mengingat di era sekarang yang menuntut untuk segala sesuatu (termasuk pelayanan publik) harus berjalan secara sederhana, mudah dan cepat. Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 1995 tentang Perbaikan Pelayanan Aparatur, dalam rangka

meningkatkan citra Pemerintah dimata masyarakat yang saat ini memang dirasakan terjadinya fenomena dekadensi yang cukup memprihatinkan sehingga dengan adanya upaya terobosan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat setidaknya dapat menjawab berbagai tantangan khususnya pada tataran implementasi pelayanan perizinan yang berdaya guna dan berhasil guna.

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Dalam Sinambela (2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Suatu pelayanan yang baik haruslah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, mempermudah dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memuaskan bagi masyarakat.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah bidang yang mulai berkembang semenjak tahun 1960-an. Walau tidak terdapat konsensus tunggal, secara umum SIM didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. SIM juga dikenal dengan ungkapan lainnya seperti : Sistem Informasi, Sistem Pemrosesan Informasi, Sistem Informasi dan Pengambilan

Keputusan. (Ibrahim,2008). Definisi sistem informasi manajemen menurut Jogiyanto Hartono (2000) Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian. Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yaitu: menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran. Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer. Sistem informasi manajemen yang efektif menurut Raymond Coleman dalam Moekijat (1991) adalah bahwa sistem tersebut dapat memberikan data yang cermat, tepat waktu, dan yang penting artinya bagi perencanaan, analisis, dan pengendalian manajemen untuk mengoptimalkan pertumbuhan organisasi.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem pertama yang berorientasi pada informasi dan sasarannya adalah memberikan dukungan secara luas kepada seluruh manajer dari sebuah unit organisasi. Sistem informasi manajemen sebagai suatu system berbasis computer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Para pengguna SIM biasanya terdiri atas entitas-entitas organisasi formal – perusahaan atau sub unit anak perusahaannya. Informasi yang diberikan oleh SIM menjelaskan perusahaan atau salah satu system utamanya dilihat dari apa yang telah terjadi di masa lalu,

apa yang sedang terjadi, dan apa yang kemungkinan akan terjadi dimasa depan. (Raymond, 2008).

Sistem Informasi Manajemen mengacu pada sistem yang menggunakan informasi dalam rangka untuk memastikan pengelolaan usaha. Pada dasarnya sebuah sistem informasi manajemen menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen. Pada dasarnya, semua aspek SIM dijalankan bersamaan dalam rangka untuk menjamin efisiensi keseluruhan system. Kegagalan dalam satu bagian berarti kegagalan keseluruhan untuk bagian-bagian lain karena mereka semua dirancang untuk berfungsi interdependently (Davenport & Short, 1990 dalam Amirin (1996)).

Undang-Undang Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu. Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menguraikan pengertian “pelayanan terpadu satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan ”pelayanan satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. PTSP di tingkat pusat dilakukan oleh lembaga yang berwenang di bidang

penanaman modal yang mendapat pendelegasian dari lembaga yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat, propinsi atau kabupaten/kota. Lembaga yang dimaksud disini adalah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atau Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (BKPMMD).

Kabupaten Bone Sulawesi Selatan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki misi untuk mewujudkan pelayanan prima hingga profesionalisme aparatur terus berbenah guna memaksimalkan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen didalam penanaman modal hingga pelayanan perizinan. Sistem informasi manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (selanjutnya disebut PPTSP) merupakan sistem informasi yang terintegrasi dan terdiri dari beberapa aplikasi dalam penggunaannya, salah satu contohnya SIM PPTSP yang berbasis website adalah suatu aplikasi suatu sistem yang berbasis internet dimana pemohon bisa mengakses informasi yang berupa jenis-jenis izin, syarat-syarat perizinan, mendownload form-form permohonan perizinan dan mengecek status proses penyelesaian administrasi perizinan. Contoh lain dari aplikasi SIM PPTSP yaitu SMS Gateway aplikasi ini dijalankan pada sebuah server yang terhubung dengan database server dengan memanfaatkan alat bantu modem GSM untuk pelayanan informasi mengenai perizinan melalui telepon seluler.

Sistem Informasi PPTSP untuk memfasilitasi kegiatan pengelolaan perijinan daerah yang meliputi proses permohonan, perijinan, sampai ketahap penerbitan ijin dokumen. Sebelum menggunakan sistem informasi PPTSP semua

pelayanan perizinan dikelola oleh Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal yang pengerjaannya masih dilakukan secara konvensional, yakni belum dilakukan secara terkomputerisasi sehingga :

- a. Waktu proses penyelesaian izin cukup lama.
- b. Pencarian data membutuhkan waktu yang lama.
- c. Sulit mendapatkan informasi yang akurat tentang data-data pelayanan perizinan.

Keunggulan setelah pemakaian sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu saat ini yaitu :

- a. Kecepatan dalam pelayanan khususnya administrasi, proses pengolahan data.
- b. Data yang terintegrasi, mempermudah proses pelaporan dan pemeriksaan.
- c. Transparansi, status proses dapat dipantau oleh pemohon.
- d. Jangkauan penyebaran informasi yang lebih luas (internet).

Perbandingan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pengembangan sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) ini dibentuk untuk mempermudah pengerjaan dalam proses perizinan yang dilakukan oleh pegawai yang mana akan berdampak pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga sangat diperlukannya pengenalan ataupun sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Bone terkait hal tersebut mengingat hal yang sering kali menjadi kendala ialah persoalan teknis didalam menjalankan aplikasi PPTSP hingga pembenahan sarana dan infrastruktur pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone guna

menunjang hal tersebut. Namun, kondisi aktual yang terjadi, pelaksanaan kebijakan tersebut di atas masih menelurkan sejumlah masalah terkait pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam kegiatan perizinan dan pelayanan terpadu seperti, persoalan teknis dan fasilitas-fasilitas pendukung yang digunakan perlu untuk ditingkatkan dalam segi pengawasannya dan dilakukan perbaikan secara berkala. Problematika Jaringan sistem komputerisasi yang ada sering kali belum dapat tersambung dengan baik, dan keterbatasan sumber daya manusia (dalam hal ini staf teknis yang memang kompeten).

Kondisi ideal yang diharapkan terjadi dari pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen PTSP adalah aparat pemerintah daerah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Dalam perspektif ini, maka salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan pemerintahan daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik.

Menyikapi fenomena ini, yaitu terkait pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di Kabupaten Bone agar penyediaan informasi terkait penanaman modal hingga perizinan dapat diperoleh dengan baik kemudian penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone”.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone.
3. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bentuk kontribusi akademik guna menambah khazanah keilmuan pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya menyangkut persoalan Sistem Informasi Manajemen Perizinan serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

2. Manfaat Praktis

Bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Bone dan Dinas terkait dengan adanya pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Perizinan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melangkah lebih baik didalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kinerjanya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep dan Teori

1. Konsep Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian (Darmawan, 2013). Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yakni, menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran (output). Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer.

Sistem informasi manajemen yang efektif menurut Raymond Coleman dalam Moekijat (1991) adalah bahwa sistem tersebut dapat memberikan data yang cermat, tepat waktu, dan yang penting artinya bagi perencanaan, analisis, dan pengendalian manajemen untuk mengoptimalkan pertumbuhan organisasi. George M. Scott yang diterjemahkan oleh Budiman (2001), mengemukakan Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna

meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan. Menurut George M. Scott dalam Budiman (2001), maka sifat Sistem Informasi Manajemen dapat digarisbawahi sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Adalah Menyeluruh
2. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Adalah Terkoordinasi
3. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Memiliki Sub-sistem Informasi
4. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terintegrasi Secara Rasional
5. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Mentransformasikan Data kedalam Informasi dengan Berbagai Cara
6. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Meningkatkan Produktivitas
7. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sesuai dengan Sifat dan Gaya Manajer

Secara umum, Sistem Informasi Manajemen memiliki sejumlah manfaat yang bisa diambil oleh para penggunanya, berikut ini beberapa manfaat dari sistem informasi manajemen (Darmawan, 2013) :

- 1) Dapat meningkatkan aksestabilitas data yang disajikan dengan akurat dan tepat waktu untuk para pengguna informasi tanpa melalui perantara sistem informasi
- 2) Sistem Informasi Manajemen bisa menjamin kualitas dan keterampilan didalam memanfaatkan sistem informasi manajemen secara kritis
- 3) Sistem informasi manajemen dapat mengantisipasi serta memahami konsekuensi ekonomis dari sebuah sistem informasi dan teknologi baru

- 4) Mengembangkan sebuah perencanaan yang lebih efektif
- 5) Mengidentifikasi kebutuhan pendukung sistem informasi
- 6) Menetapkan investasi yang nantinya akan diarahkan kepada sistem informasi
- 7) Memperbaiki produktifitas didalam aplikasi pengembangan dan maintenance sistem
- 8) Mengolah seluruh transaksi, mengurangi biaya serta menciptakan pendapatan

a) Indikator Sistem Informasi Manajemen

Dasar sebuah sistem informasi manajemen menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen. Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator-indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis (Budiman, 2001) yaitu :

1) Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

2) Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

3) Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerjasama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang saling berhubungan satu dengan bagian/komponen/sub sistem lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan.

4) Konsep organisasi dan manajemen

Organisasi tidak bisa lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

5) Konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi yang dipimpinya dengan melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang dimungkinkan.

6) Nilai informasi

Informasi dapat mengubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat, yang nantinya dapat memberikan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Jadi dari pengertian diatas dapat ditarik pengertian bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh

dan terkoordinasi untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen.

b) Komponen Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi terdiri dari 5 (lima) sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi (Agus Mulyanto, 2009) yaitu :

1) Manusia

Manusia diperlukan dalam operasi sistem informasi. Sumber daya manusia ini meliputi pemakai akhir dan pakar sistem. Pemakai akhir adalah orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan sistem informasi, misalnya pelanggan, pemasok, teknisi, mahasiswa, dosen dan orang-orang yang orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi, misalnya system analyst, developer, operator sistem dan staf administrasi lainnya.

2) Perangkat Keras (Hardware)

Semua peralatan yang digunakan dalam proses informasi berupa computer dan media data seperti *compact disk* (CD), lembaran kertas data, dan perangkat keras tambahan lainnya.

3) Perangkat Lunak (Software)

Semua rangkaian perintah (intruksi) yang digunakan dalam pemrosesan informasi, tidak hanya berupa program tetapi dapat juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan instruksi/perintah dari pengguna sumber data

sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan proses pengolahan informasi dan mengoperasikannya.

4) Data

Data dapat berupa teks, gambar, audio maupun video. Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk masukan sebuah sistem informasi manajemen (SIM) melainkan sebagai dasar untuk membentuk sumber daya di dalam sebuah organisasi.

5) Jaringan.

Media komunikasi yang menghubungkan computer, pemroses informasi, dan peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi, sumber daya jaringan dapat berupa kabel, nirkabel, satelit, seluler, modem, prosesor, dll., Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi manajemen.

c) Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Tujuan utama Sistem Informasi Manajemen ialah membantu proses manajemen pada suatu organisasi. Manajemen meliputi seluruh hirarki kepengurusan dalam suatu organisasi, dimulai dari hirarki manajemen puncak yang bertanggungjawab atas keberhasilan atau kegagalan organisasi secara keseluruhan hingga pada hirarki manajemen bawah yang hanya bertanggungjawab atas operasi sehari-hari dari departemen tertentu saja. Publik/masyarakat umum telah mengakui bahwa fungsi utama manajemen adalah perencanaan dan pengendalian. Perencanaan meliputi kegiatan-kegiatan seperti : merumuskan

tujuan, menentukan kebijakan, pemilihan manajer tingkat bawah, penentuan pengeluaran modal dan informasinya. Sedangkan pengendalian menyangkut : implementasi/penerapan kebijakan, penilaian, pelaksanaan pekerjaan bawahan dan pengambilan tindakan untuk perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan yang berada di bawah standar yang telah ditetapkan atau apabila adanya deviasi. Dalam pengoperasian fungsi utama tersebut, manajemen informasi memegang peranan yang sangat dominan dalam penentuan efektivitas pelaksanaannya. James A. O'Brian (1999) dalam memahami arti dari sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi dideskripsikan melalui gambar berikut (Jimmy, 2008) :

Gambar 2.1

Sistem Informasi Manajemen : James A. O'Brian (1999)

1) Fundamental Behavioral and Technical Concepts (Perilaku Dasar)

Perilaku dasar dan konsep teknik yang akan membantu memahami bagaimana sistem informasi dapat mendukung operasional perusahaan, pembuatan keputusan ditingkat manajerial, keuntungan strategis perusahaan dan organisasi lainnya.

2) Technology (Teknologi)

Konsep utama pengembangan dan persoalan dalam teknologi informasi adalah perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, manajemen basis data dan teknologi pengolahan informasi lainnya.

3) Applications (Penggunaan)

Penggunaan utama sistem informasi adalah untuk operasional, manajemen, dan keuntungan bersaing pada suatu organisasi termasuk berdagang secara elektronik dan bekerja sama dengan menggunakan Internet.

4) Development (Pengembangan)

Bagaimana para pemakai akhir atau para ahli informasi mengembangkan pemecahan sistem informasi untuk masalah-masalah bisnis dengan menggunakan pemecahan masalah dasar dan pengembangan metodologi.

5) Management (Manajemen)

Tantangan efektif dan etis yang mengatur sumber daya – sumber daya dan strategi bisnis digunakan dalam teknologi informasi pada pemakai akhir perusahaan dan tingkat global/umum.

Sistem informasi manajemen yang telah diimplementasikan harus mampu memenuhi kebutuhan akan informasi yang bervariasi, jika informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai, maka implementasi sistem informasi manajemen tersebut akan sia-sia, sebaliknya jika informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan penggunanya, maka pengguna akan merasa kebutuhan akan informasi yang berkualitas dapat terpenuhi. Jika hal ini dapat tercapai maka bisa dikatakan bahwa tujuan dari sistem informasi manajemen

tersebut dapat tercapai pula. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu masalah yang penting dalam implementasi sistem informasi manajemen adalah kepuasan penggunanya. Dalam lingkup sistem informasi manajemen, kepuasan para pengguna adalah seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi manajemen yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Kepuasan dari para pengguna sistem informasi manajemen tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung pada pengaruh bisnis, namun kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu. Salah satu cara penting untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi manajemen tersebut adalah melalui penilaian kualitas informasinya. Jika semakin tinggi tingkat kualitas informasinya maka tingkat kepuasan dari para pengguna informasi akan semakin tinggi.

2. Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan/aktivitas, maka dari itu pelayanan dikatakan merupakan sebuah proses.

Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi

sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Tjiptono (2008) menjabarkan ada empat karakteristik jasa/layanan sebagai berikut yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Di dalam konsep *intangible* (tidak terwujud) pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- b) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohani.

2. *Inseparability* (tidak terpisah antara produksi dan konsumsi)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa, umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability* (outputnya tidak terstandar)

Jasa bersifat sangat variabel yang memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana saja jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability* (tidak dapat disimpan)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, harus langsung dikonsumsi pada saat itu juga, jika tidak jasa

tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak menjadi masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan yang tetap, sedangkan keadaan permintaan yang tidak tetap akan menyebabkan banyaknya kapasitas yang menganggur dan berakibat pelanggan tidak terlayani dengan baik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Lembaga Administrasi Negara (2003) mejabarkan bahwa pelayanan publik memiliki lima karakteristik yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Tipe pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

3. Konsep Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Izin (vegunning) adalah keputusan administrasi Negara berupa peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tapi masih juga memperkenankan asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal yang konkrit. Izin menurut Bagir Manan yaitu merupakan persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperuraikan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. Izin khusus yaitu persetujuan dimana disini terlihat adanya kombinasi antara hukum publik dengan hukum privat, dengan kata lain izin khusus adalah penyimpangan dari sesuatu yang dilarang. Izin yang dimaksud yaitu :

1. Dispensi adalah merupakan penetapan yang bersifat deklaratif, menyatakan bahwa suatu perundang-undangan tidak berlaku bagi kasus sebagaimana diajukan oleh seorang pemohon.
2. Linsesi adalah izin untuk melakukan suatu yang bersifat komersial serta mendatangkan laba dan keuntungan.
3. Konsesi adalah suatu penetapan administrasi negara yang secara yuridis dan kompleks, oleh karena merupakan seperangkat dispensasi-dispensasi, izin-izin, serta lisensi-lisensi disertai dengan pemberian semacam wewenang pemerintah terbatas pada konsensionaris. Konsesi tidak mudah diberikan oleh karena banyak bahaya penyelundupan, kekayaan bumi dan kekayaan alam negara dan kadang-kadang merugikan masyarakat yang bersangkutan. Wewenang pemerintah diberikan kepada konsensionaris walaupun terbatas dapat menimbulkan masalah politik dan sosial yang

cukup rumit, oleh karena perusahaan pemegang konsesi dapat membuat jaringan jalan, listrik dan telepon dan segala sarana lainnya.

Pengaturan penyederhanaan penyelenggaraan di dalam PTSP sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (2) Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP yang mencakup :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
2. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda);
3. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Perda;
4. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan nonperizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
6. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
7. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Dalam PTSP di bidang penanaman modal berdasarkan beberapa asas.Pasal 3 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal yaitu penanaman modal diselenggarakan berdasarkan asas-asas sebagai berikut :

1. Kepastian hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang meletakkan hukum/ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai dasar kebijakan.
2. Keterbukaan, yaitu asas yang terbuka atas hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
3. Akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir penyelenggaraan penanaman modal harus di pertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat.
4. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal negara, yaitu asas perlakuan pelayanan non diskriminasi berdasarkan ketentuan perundang-undangan.
5. Kebersamaan, yaitu asas yang mendorong peran seluruh penanam modal secara bersama- sama dalam kegiatan usahanya untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.
6. Efisiensi berkeadilan, yaitu asas yang mendasari pelaksanaan penanaman modal dengan mengedepankan efisiensi berkeadilan dalam usaha mewujudkan iklim usaha yang adil, kondusif dan berdaya saing.
7. Berkelanjutan, yaitu asas yang secara terencana mengupayakan berjalannya proses pembangunan melalui penanaman modal untuk menjamin kesejahteraan dan kemajuan dalam segala aspek kehidupan.
8. Berwawasan lingkungan, yaitu asas penanaman modal yang dilakukan dengan tetap memperhatikan dan mengutamakan perlindungan dan pemeliharaan lingkungan hidup.

9. Kemandirian, yaitu asas penanaman modal yang dilakukan dengan tetap mengedepankan potensi bangsa dan negara dengan tidak menutup diri pada masuknya modal asing demi terwujudnya pertumbuhan ekonomi.
10. Keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional, yaitu asas yang berupaya menjaga keseimbangan kemajuan ekonomi wilayah, dalam kesatuan ekonomi nasional.

B. Kerangka Pikir

Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas PMPTSP di Kabupaten Bone adalah sebuah pemanfaatan teknologi informasi yang dikombinasikan dengan manajemen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan gambaran sesuai dengan judul dan teori yang telah dibahas. Untuk menentukan dan mengetahui bagaimana Sistem Informasi Manajemen Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, digunakan 5 (lima) Indikator untuk menilai hal tersebut, yakni : (1) Perilaku dasar, (2) Teknologi, (3) Penggunaan, (4) Pengembangan, (5) Manajemen, beserta apa saja yang dapat menjadi faktor Pendukung (6) Komitmen dan Penghambat (7) Infrastruktur didalam terlaksananya Sistem Informasi Manajemen dengan baik.'



C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini dengan judul yang telah dikemukakan maka yang akan menjadi fokus penelitian ialah Indikator Sistem Manajemen Informasi, yaitu (1) Perilaku dasar, (2) Teknologi, (3) Penggunaan, (4) Pengembangan, (5) Manajemen serta (6) Komitmen dan (7) kerjasama menjadi pendukung dan (8) Infratraktur dan (9) SDM menjadi penghambat sehingga tujuan yang diinginkan dalam Sistem Informasi Manajemen Perizinan dapat tercapai dengan baik.

D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Perilaku dasar, adalah pemahaman terkait perilaku untuk mendukung pelayanan dengan merujuk indikator (a) Komitmen dan (b) Kedisiplinan.

2. Teknologi, lebih lanjut adalah perangkat keras, perangkat lunak atau teknologi pengolahan informasi dengan dengan merujuk pada indikator (a) Komunikasi dan (b) Infrastruktur..
3. Penggunaan, lebih lanjut adalah operasional, manajemen, dan segala bentuk pengelolaan dalam suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya, dilihat dari indikator (a) Sumber daya (b) Keandalan.
4. Pengembangan, ialah mengembangkan sesuatu baik itu informasi atau lainnya untuk memecahkan masalah dengan solusi dilihat dengan indikator (a) Pelatihan dan (b) Kerjasama dalam pembenahan.
5. Manajemen, merupakan tahapan efektif dan etis yang diambil untuk mengatur sumber daya dan strategi dengan indikator (a) Operasional dan (b) Dukungan.
6. Komitmen di dalam melakukan tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat merupakan suatu hal yang patut untuk dimiliki oleh setiap aparat demi menjaga kepuasan masyarakat.
7. Kerjasama antar setiap unsur yang terlibat dalam terciptanya pelayanan yang baik dan semestinya merupakan sesuatu yang harus tetap dijaga.
8. Infrastruktur berkaitan dengan ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung yang memadai sehingga menjadi hal yang cukup krusial di dalam keberhasilan sebuah pelayanan yang diberikan.
9. Sumber Daya Manusia, ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam pengembangan pelayanan SIM.
10. Keberhasilan Sistem Manajemen Informasi Perizinan dapat ditinjau dari bagaimana penggunaan dan pemanfaatan dari SIM itu sendiri.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Bedasarkan judul penelitian “Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone” penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 10 April 2018 hingga tanggal 10 Juni 2018 di wilayah Kabupaten Bone, khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone dikarenakan didalam Pelayanan berbasis sistem informasi manajemen masih belum terlaksana secara optimal sehingga harus dibenahi mulai dari persoalan teknis hingga kendala lainnya agar pelayanan berbasis sistem informasi manajemen yang diinginkan dapat terwujud dengan semestinya.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis terhadap informasi berupa narasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang menggunakan analisis terhadap informan yang telah ditentukan (Sugiyono, 2014).

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan pendekatan fenomenologi dengan didukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita terkait dengan permasalahan yang

terjadi pada fokus dan lokus kajian penelitian yang juga tentunya berada pada wilayah penelitian.

C. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang ditemukan secara langsung oleh peneliti dari tangan pertama, sementara data sekunder merupakan data yang ditemukan dari sumber yang sudah ada dan dipeoleh langsung oleh peneliti. Berdasarkan uraian tersebut maka sumber data dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data primer

Data didapatkan langsung dari para informan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone baik melalui pengamatan (*observasi*) dan wawancara (*interview*) seperti mengamati langsung proses administratif yang berjalan terkait dengan pelayanan dengan sistem informasi manajemen dan mengamati bagaimana aktifitas dan respon dari para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone seperti peraturan tertulis, keadaan personalisasi, fungsi dan tugas seksi Perluasan kesempatan kerja, keadaan fisik kantor, sarana dan prasarana kerja hingga data lain.

D. Informan Penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan penelitian ini. *Purposive sampling* adalah penentuan informan yang bukan berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau tempat namun berdasar pada keberadaan tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Sesuai dengan kebutuhan dari peneliti terkait dengan gambaran hingga pelaksanaan bursa kerja online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, maka Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Nama	Inisial	Jabatan	Ket
1	Andi Sudirman, S.Sos	AS	Kabid PMPTSP	1 Orang
2	Elvira Wahid, S.Kom	EV	Kasi PMPTSP	1 Orang
3	Muh. Iqbal, SE	IQ	Pegawai/Staf	1 Orang
4	Fitriani, S.Sos	FT	Pegawai/Staf	1 Orang
5	Ilhamsyah	IL	Masyarakat	1 Orang
6	Nadira	ND	Masyarakat	1 Orang
7	Muslimin	MS	Masyarakat	1 Orang
8	Ridwan	RD	Masyarakat	1 Orang
Jumlah				8 Orang

Tabel 3.1 : Data Informan Penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian, namun dalam pengumpulan data jauh lebih penting guna memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya. Metode atau cara pengumpulan data yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan cara dokumentasi, observasi, dan wawancara.

1. Wawancara adalah proses untuk memperoleh dan mengumpulkan keterangan guna tujuan penelitian dengan metode tanya jawab dan bertatap muka secara langsung dengan berpedoman pada panduan wawancara. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Informan mengenai pelayanan berbasis sistem informasi manajemen, baik dari Dinas terkait maupun masyarakat yang ada di Kabupaten Bone.
2. Dokumentasi secara sederhana artinya adalah barang fisik (tertulis). Dipahami bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data ditemukan lewat dokumen yang ada baik secara tertulis dan berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang pelayanan berbasis sistem informasi manajemen di Dinas terkait baik itu berupa foto maupun dokumen lainnya terkait dengan pelayanan ini.
3. Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki. Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini

observasi dilakukan ketika dilakukan pengamatan langsung di Dinas terkait untuk mengamati pelayanan berbasis sistem informasi manajemen.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah suatu langkah yang tergolong penting untuk memperoleh dan mengumpulkan hasil temuan penelitian. Karena data yang ditemukan akan berorientasi pada temuan ilmiah apabila dianalisis. 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 digunakan ialah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi Data adalah komponen awal dari metode analisis data yang menegaskan, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengelola data dengan sebaik-baiknya sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
2. Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis (masuk akal) supaya makna dari peristiwa yang terjadi menjadi lebih mudah untuk dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai paham arti dari hal-hal yang ia temukan dengan menuis peraturan

yang ada, sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

G. Pengabsahan Data

Pengabsahan data ialah bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukur benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Salah satu langkahnya ialah dengan cara triangulasi, yaitu teknik memeriksa keabsahan suatu data dengan kemudian memanfaatkan sesuatu diluar data itu, untuk keperluan pengecekan atau dijadikan pembanding terhadap data tersebut. Pada hakikatnya, triangulasi ialah pendekatan “multimetode” yang diambil ketika menganalisa dan mengumpulkan data yang ditemukan. Lebih lanjut bahwa fenomena ditemukan pada saat penelitian dapat dianalisa dengan baik maka dari itu didapatkan tingkat kebenaran yang sah jika ditinjau dari berbagai sudut pandang dan persepsi, adapun bentuk triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Membandingkan cara mengecek kembali derajat kepercayaan informasi yang didapatkan melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan sudut pandang secara umum dengan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Lebih lanjut dalam penelitian ini yang mengkaji tentang e-services dalam bursa kerja, peneliti membandingkan hasil wawancara maupun pengamatan langsung dilapangan baik itu dari perspektif internal maupun eksternal.

2. Triangulasi Teknik

Untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memastikan data yang ada dengan sumber yang serupa dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, lebih lanjut peneliti menggunakan teknik yang berbeda didalam memperoleh dan menggali informasi terkait e-service dalam bursa kerja untuk memastikan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber, cara dan waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja. Peneliti menggali informasi yang dibutuhkan terkait bursa kerja secara online dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

H. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis dan Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 3 Watampone Sulawesi Selatan dengan dengan garis lintang $4^{\circ} 32' 24.00''$ S dan garis bujur $120^{\circ} 18' 35.00''$ E bersebelahan dengan kompleks perkantoran Bupati dan Samsat Bone. Pemerintah membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (SINTAP) pada Bulan Desember 2006 sesuai Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap. Dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Pelayanan prima kepada masyarakat tersebut diatas tertuang dalam :

- a) Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- b) Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.

Surat Edaran Menko wasbangpan Nomor 56/MK/WASPAN /6/1998, antara lain menyebutkan bahwa langkah-langkah perbaikan mutu berkaitan dengan wujud pelayanan ialah :

- a) Pelayanan masyarakat diupayakan dengan menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap dan satu pintu) bagi unit-unit kerja Kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
- b) Surat Menko Wasbangpan Nomor 145/MK/Waspan/3/1999, tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan.
- c) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/12/PUOD/1999.
- d) Garis Besar Haluan Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Bab III.
- e) Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003.

Kemudian Pemerintah mengubah SINTAP dan membentuk Kantor Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) pada Tahun 2008 sesuai Perda No.4 Tahun 2008. Kemudian terjadi perubahan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone sampai sekarang yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Nomor 05 Tanggal 15 Maret Tahun 2013 Tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kab. Bone Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tekhnis Daerah Kabupaten Bone untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

2. Visi, Misi, Strategi dan Budaya kerja DPMPTSP Kabupaten Bone

a. Visi

“Terwujudnya pelayanan prima dalam bidang perizinan”

b. Misi

- 1) Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan
- 2) Mewujudkan profesionalisme pelayanan perizinan

c. Motto

“ Kalau bisa dipercepat, kenapa diperlambat ”

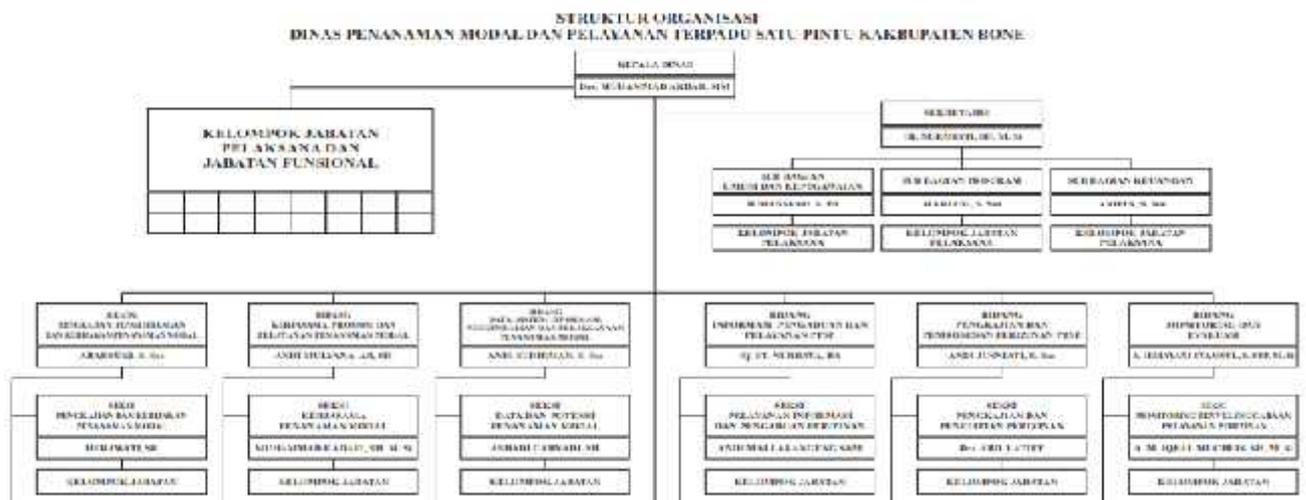
d. Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan perizinan yang prima kepada seluruh masyarakat yang lebih mudah, efektif, efisien, terpadu, tepat waktu dan berkualitas,
- 2) Mendorong terciptanya iklim usaha dan investasi yang kondusif bagi penanam modal dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kab. Bone secara keseluruhan.

e. Budaya kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ada 4 yakni :

- 1) Kerja Cerdas
- 2) Kerja Keras
- 3) Kerja Ikhlas
- 4) Kerja Tuntas

3. Struktur Organisasi, Uraian Tugas Bidang Data Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal



Gambar 4.1 : Struktur Organisasi

a) Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan

Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal mempunyai tugas pokok menyelenggarakan segala urusan data, sistem informasi, pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal. Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi :

- a. penyiapan dan menyusun rencana kegiatan sistem informasi, data dan peluang investasi serta pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal;
- b. penyusunan dan membuat peta penanaman modal;
- c. penyusunan dan menyiapkan kebijakan teknis peluang investasi penanaman modal;
- d. penyiapan data investor/penanaman modal di Kabupaten Bone;
- e. pelaksanaan monitoring dan pelaporan kegiatan penanaman modal;
- f. penyusunan laporan pelaksanaan tugas bidang; dan

- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait tugas dan fungsinya.

b) Seksi Data dan Potensi Penanaman Modal

Seksi Data dan Potensi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi Data dan Potensi Penanaman Modal yang mempunyai tugas :

- a. membantu Kepala Bidang menyiapkan dan mengumpulkan data dan bahan terkait potensi
- b. penanaman modal;
- c. mengidentifikasi dan menyiapkan data potensi daerah;
- d. merumuskan kebijakan teknis pengembangan potensi daerah;
- e. melakukan koordinasi dengan instansi lainnya terkait potensi daerah;
- f. menyiapkan bank dan back up data penanaman modal;
- g. menyusun laporan pelaksanaan tugas sub bidang; dan
- h. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Data
- i. Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal terkait tugasnya.

c) Seksi Sistem Informasi

Seksi Sistem Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi Sistem Informasi yang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. membantu Kepala Bidang dalam menyiapkan sistem informasi;
- b. menyiapkan dan merumuskan pengembangan sistem informasi;
- c. mengelola situs/website resmi Dinas;

- d. menyiapkan dan menyajikan segala bentuk informasi terkait penanaman modal;
- e. mengumpulkan dan menyiapkan data untuk dipublikasikan di situs/website Dinas;
- f. menyusun laporan pelaksanaan tugas sub bidang; dan
- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal terkait tugasnya.

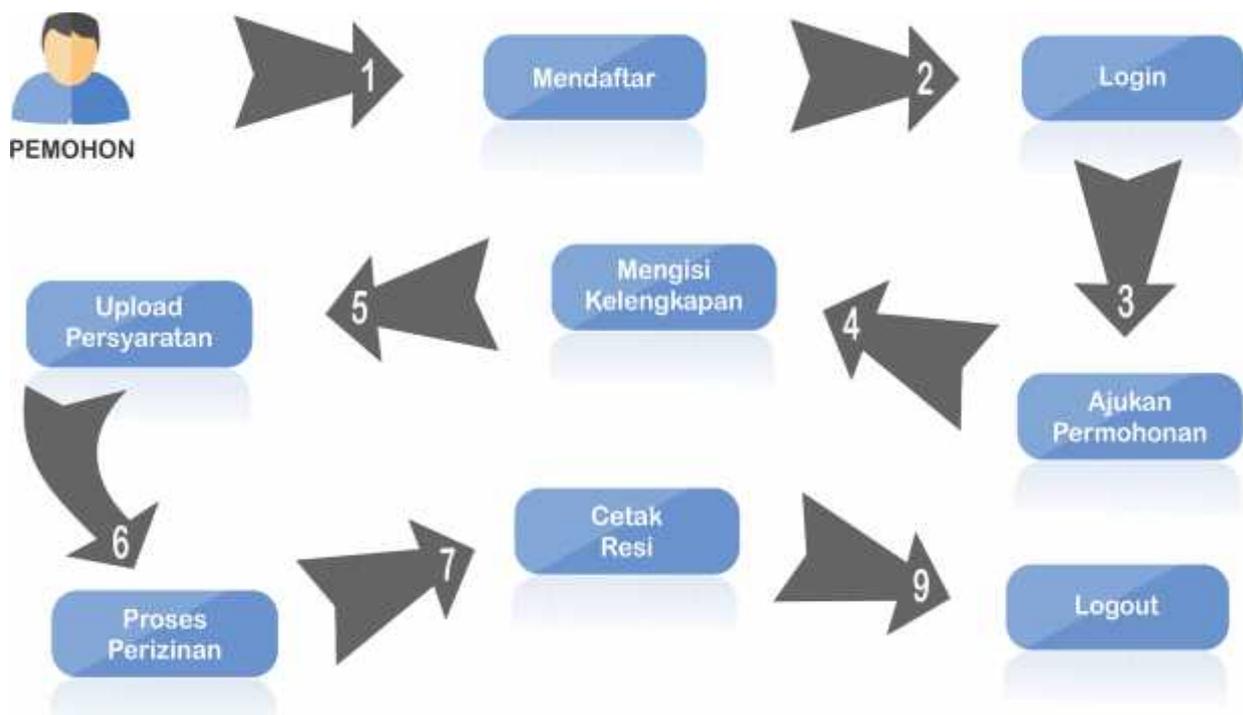
d) Seksi Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal

Seksi Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Seksi Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal dengan tugas :

- a. membantu Kepala Bidang dalam melakukan pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal;
- b. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan penanaman modal;
- c. melakukan monitoring terhadap pelaksanaan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LPKM);
- d. menyusun laporan hasil pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal;
- e. menyusun dan menyiapkan kebijakan teknis terkait pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal;
- f. menyusun laporan pelaksanaan tugas sub bidang; dan

- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal terkait tugasnya.

4. Alur Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu



(Alur pelayanan Perizinan Terpadu berbasis Sitem Informasi Manajemen Tahun 2015- Sekarang)

Gambar 4.2 : Situs : dpmpstp.bone.go.id

I. Hasil Penelitian Sistem Informasi Manajemen Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone

Sistem informasi manajemen dalam pelayanan perizinan, penanaman modal hingga pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bone diharapkan mampu menyederhanakan prosedur penyaluran informasi kepada masyarakat berkaitan dengan perizinan hingga kegiatan manajemen lainnya terkait dengan

pelayanan terpadu satu pintu. Peneliti kemudian akan membahas bagaimana sistem informasi manajemen dalam perizinan, penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu meliputi indikator (1) Perilaku dasar yang didalamnya terdapat aspek (a) Komitmen dan (b) Kedisiplinan, indikator (2) Teknologi yang didalamnya terdapat aspek (a) Komunikasi dan (b) Infrastruktur, indikator (3) Penggunaan didalamnya terdapat (a) Sumber daya dan (b) keandalan, kemudian indikator (4) Pengembangan didalamnya terdapat aspek (a) Pelatihan dan (b) Kerjasama dalam pembenahan serta indikator (5) Manajemen yang didalamnya terdapat aspek (a) Operasional dan (b) Dukungan. Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal diatas selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut :

1. Perilaku Dasar

Perilaku dasar dalam sistem informasi manajemen dipahami berkaitan dengan bagaimana sistem informasi dapat mendukung operasional (berjalannya) suatu organisasi hingga pembuatan suatu keputusan dengan pola perilaku dan cara bersikap seseorang dengan melihat aspek (a) Komitmen dan (b) Kedisiplinan.

i. Komitmen

Komitmen merupakan hal yang paling mendasar yang harus dipegang teguh oleh aparat Dinas. Berkaitan dengan aspek komitmen ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Kalau kita disini sehubungan dengan hal yang ditanyakan mengenai sikap dan perilaku kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kami tentunya bersikap baik dan sopan serta berusaha melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komitmen dalam perilaku dasar para pegawai selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik dan berperilaku sopan serta berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dan dipahami bahwa hal ini merupakan sebuah komitmen. Selanjutnya hasil wawancara EV selaku Kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya, terkait dengan sikap dan perilaku (komitmen) saya rasa kita sebagai pegawai sudah cukup baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komitmen dalam perilaku dasar para pegawai secara umum berlangsung dengan baik dan mengusahakan kepuasan kepada masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara IQ selaku Staf Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Untuk sikap perilaku dan komitmen kami sebagai pegawai kepada masyarakat tentunya kami berusaha memberikan yang terbaik berkaitan dengan pelayanan sehingga masyarakat juga merasa senang dan puas” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komitmen dalam perilaku dasar para pegawai perilaku dasar kurang lebih hampir senada dengan keterangan-keterangan dari informan sebelumnya yang mengatakan bahwa para pegawai yang bertugas selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat berkaitan

dengan hal pelayanan, sehingga masyarakat yang dilayani juga merasa senang dan tentunya puas. Selanjutnya hasil wawancara FT selaku Staf Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Kita berperilaku dan bersikap dengan baik dan sopan pastinya kepada masyarakat, karena apabila kita sebagai pelayan publik seperti itu tentunya masyarakat juga akan senang dan merasa puas” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komitmen dalam perilaku dasar, para aparat yang bertugas bisa dikatakan cukup memahami arti dari koimtmn untuk memberikan pelayanan dengan baik dan bersikap sopan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu ND salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Kalau menurut saya pribadi perilaku dan sikap nya baik-baik saja hanya saja menurut saya supaya para pegawai lebih meningkatkan komunikasi nya yang baik kepada masyarakat” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai dalam menghadapi dan memberikan pelayan kepada masyarakat secara umu sudah cukup baik namun tentunya masyarakat memiliki pengharapan yang lebih agar kiranya hal tersebut bisa lebih tingkatkan. Kemudian dari aspek komitmen dalam indikator perilaku dasar ini dapat ditarik kesimpulan bahwa aparat yang bertugas cukup baik dan memegang komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

ii. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dipegang teguh oleh aparat Dinas. Berkaitan dengan aspek kedisiplinan ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Kita memiliki pemahaman bersama untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat, kepuasan masyarakat adalah kepuasan kita juga.. Jadi kita tentunya dalam memberikan pelayanan berpegang pada SOP” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal kedisiplinan dalam perilaku dasar para pegawai di Dinas PMPTSP Kabupaten Bone dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat berdasarkan standar. Selanjutnya hasil wawancara EV selaku Kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi kita para pegawai di dinas ini bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ada dan kami semua berkomitmen untuk bekerja dan menjalankan tugas-tugas yang ada dengan baik” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai di Dinas PMPTSP Kabupaten Bone dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat berdasarkan standar. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Bidang Data, Sistem

Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Standar operasional prosedur, jadi kami disini tentu selalu merujuk ke standar (SOP) yang ada, baik itu berperilaku dan memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai tentunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah semestinya memang sesuai dengan standar dan prosedur yang tepat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi semua yang kami lakukan disini harus sesuai dengan standar prosedur yang diberlakukan dan tentunya hal itu merupakan sebuah kedisiplinan yang harus kita jaga bersama demi kepuasan masyarakat” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal kedisiplinan dalam perilaku dasar pelayanan yang dihadirkan kepada masyarakat merujuk pada standar operasional prosedur yang ada. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu ND salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Berkaitan dengan ini yang saya ketahui tentunya mereka harus sesuai dengan prosedur yang benar dan semestinya pada saat memberikan pelayanan..” (Hasil Wawancara Jumat 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai tentunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah semestinya memang sesuai dengan standar dan prosedur yang tepat. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa setiap masyarakat memang memiliki pengharapan kepada pegawai selaku pelayan publik untuk memberikan pelayanan yang baik berdasarkan standar dan prosedur yang benar. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudahan disimpulkan terkait dengan indikator perilaku dasar mencakup aspek komitmen dan kedisiplinan , secara umum para pegawai bersikap dan berperilaku dengan baik kepada masyarakat yang dilayani. Para pegawai juga dalam memberikan pelayanannya berpedoman pada standar operasional prosedur yang ada untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Teknologi

Teknologi di dalam konsep sistem informasi manajemen merupakan sebuah konsep utama yang berkaitan dengan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan hingga peralatan tambahan dan teknologi pengolahan data-data informasi lainnya dengan melihat aspek (a) Komunikasi dan (b) Infrastruktur.

i. Komunikasi

Komunikasi yang terjalin dengan baik dalam hal ini sangat dibutuhkan agar operasional pelayanan yang berlangsung bisa berjalan dengan baik. Berkaitan dengan aspek komunikasi ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala

Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone :

“Berkaitan dengan hal ini kami tentunya berusaha untuk memanfaatkan dengan sebaik-baiknya agar komunikasinya bisa tepat sasaran yaitu untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komunikasi dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi untuk kepentingan pelayanan kepada masyarakat dari pihak Dinas PMPTSP bekerja dengan semaksimal mungkin untuk memanfaatkan hal ini dengan baik agar komunikasinya bisa tepat sasaran dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Selanjutnya hasil wawancara EV selaku Kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Menurut saya mengenai komunikasinya dalam penggunaan *komputer-komputer wifi daln lain-lain* saya rasa sudah cukup dimanfaatkan dan dipergunakan dengan baik dan semestinya. Ya.. saya rasa seperti itu.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komunikasi dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi untuk kepentingan pelayanan dengan penggunaan perangkat komputer dan lain-lain cukup dimanfaatkan dan dipergunakan dengan sebagaimanamestinya namun dilihat dari hasil observasi peneliti masih ada beberapa perangkat komputer yang tidak termanfaatkan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Bidang Data, Sistem

Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP

Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Untuk hal ini.. saya rasa berkaitan dengan hal pelayanan publik yang diberikan, kita tentunya berusaha untuk berkomunikasi dengan baik dalam menggunakan dan memanfaatkan dengan benar serta sesuai dengan kebutuhan pastinya” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komunikasi dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi tentunya para aparat yang berwenang melakukan komunikasi dengan baik dalam menggunakan dan memanfaatkan apa yang ada agar sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP

Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Seperti dalam menggunakan perangkat komputer yang ada kita tentu ada komunikasi yang baik supaya harus menggunakan dengan baik dan benar sehingga pemanfaatannya juga bisa tepat sasaran seperti itu.” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komunikasi dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi untuk kepentingan pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik agar dalam penggunaan perangkat teknologi yang ada dapat dengan baik dan benar. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IL salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Jadi yang harus diperhatikan kayanya yaa.. tentunya seperti pelayanan yang diberikan oleh para pegawai harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat begitu.” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal komunikasi dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi masyarakat berkeinginan agar kiranya para pegawai memperhatikan pelayanan yang diberikan dan dari hal ini juga mengindikasikan bahwa komunikasi yang ada ahruslah baik kepada masyarakat agar pelayanan yang ada tepat dan sesuai dengan kebutuhan.

ii. Infrastruktur

Infrastruktur yang mencakup ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung yang memadai tentu merupakan hal yang cukup krusial dalam keberhasilan pelayanan. Berkaitan dengan aspek infratraktur ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone :

“Yang harus diperhatikan tentunya ialah dalam mengoperasikan perangkat (infrastruktur) yang ada harus baik dan benar kemudian yang harus dipahami bagi kita para pegawai bahwa dengan adanya peralatan teknologi pendukung untuk memberikan pelayanan yang terbaik.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal infrastruktur dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi infratraktur (perangkat) yang ada sewajibnya dioperasikan dengan baik dan benar serta memahami bahwa dengan adanya infrastruktur

pendukung bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat namun pada observasi yang dilakukan hal itu tidak sepenuhnya berjalan dengan baik. Selanjutnya hasil wawancara EV selaku Kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Saya rasa yang harus diperhatikan adalah tentang cara menggunakannya harus dengan baik dan benar kemudian kita (para pegawai) juga harus menjaga dan semacam merawat begitu (infrastruktur) komputer yang ada disini.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal infrastruktur dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi yang bersangkutan membenarkan bahwa infrastruktur yang ada sudah semestinya dipergunakan dengan baik serta dilakukan perawatan dan perbaikan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa mengatakan bahwa :

“Jadi yang harus menjadi perhatian bagi kami ialah dalam melayani masyarakat harus dengan baik, kita juga menggunakan dan memanfaatkan infrastruktur teknologi yang ada harus dengan benar seperti itu.” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal infrastruktur dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi yang harus menjadi perhatian bersama ialah dalam mempergunakan infrastruktur yang ada harus dengan benar agar semua berjalan dengan lancar. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu

FT, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Terkait dengan hal ini, yang harus diperhatikan tentunya adalah bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa baik dan tepat sasaran. Saya rasa kurang lebih seperti itu”. (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal infrastruktur dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah terselenggara dengan baik dan tepat sasaran dengan memperhatikan infrastruktur yang ada. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IL salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Jadi yang saya rasa harus diperhatikan ialah tentang bagaimana kenyamanan kami masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen perizinan yang kami butuhkan.” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal infrastruktur dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi untuk kepentingan pelayanan dari segi aspek yang harus diperhatikan ialah bagaimana kenyamanan dari masyarakat dalam menerima pelayanan terkait dengan pengurusan dokumen perizinan yang sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan indikator teknologi yang didalamnya terdapat aspek komunikasi dan infrastruktur, dari segi penggunaan dan pemanfaatannya belum bisa dikatakan berjalan dengan optimal dikarenakan masih ada beberapa perangkat komputer

pendukung yang tidak dioperasikan untuk kepentingan pelayanan dengan alasan bahwa kondisi dari perangkat komputer tersebut tidak baik sehingga tentunya disini diperlukan langkah antisipasi dari para pegawai terkait agar persoalan ini dapat terselesaikan. Masyarakat juga memiliki pengharapan lebih terkait dengan hal ini sehingga dalam hal ini menjadi salah satu kekurangan dan kelemahan yang harus dibenahi demi kelangsungan pelayanan dengan sistem informasi manajemen kedepannya.

3. Penggunaan

Penggunaan dalam hal ini dipahami sebagai suatu pengaplikasian dari pengadopsian sistem informasi manajemen ke dalam pelayanan berbasis sektor publik dan juga berkaitan dengan operasional (tata cara) dari kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan melihat aspek (a) Sumber daya dan (b) aspek Keandalan.

i. Sumber daya

Sumber daya sangat penting dalam keberkelangsungan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan aspek sumber daya ini, peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan yaitu AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone :

“Mengenai pengelolaan yang dimaksud, pertama tentunya dari segi sarana dan fasilitas pendukung dikeola dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan, kemudian dari penempatan SDM juga disesuaikan dengan kebutuhan.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal sumber daya dalam penggunaan pemanfaatan pertama dari segi sarana dan fasilitas pendukung dikelola dengan sebaik-baiknya berdasarkan kebutuhan begitu juga dengan penempatan sumber daya manusia yang ada namun dari hasil observasi kurang sesuai. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi agar sumber daya yang ada bisa terkelola dengan baik tentunya dibutuhkan kerjasama antara kita semua agar pemanfaatannya bisa maksimal dan sesuai dengan kebutuhan.. saya rasa strategi nya yaa.. berkerjasama dengan baik.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal sumber daya dalam penggunaan untuk pemanfaatan yang paling utama ialah dibutuhkannya kerjasama yang baik antara aparat sehingga tentu pemanfaatan dari sumber daya yang ada bisa dimaksimalkan hal ini juga dapat dipahami bahwa kerjasama dapat menjadi faktor yang mendukung tentunya. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa mengatakan bahwa :

“Jadi dari sumber daya dan fasilitas pendukung lainnya saya rasa sudah cukup termanfaatkan dan tentunya kita semua harus berkomitmen dan berusaha untuk melakukan yang terbaik kedepannya.” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal sumber daya dalam penggunaan untuk pemanfaatan dibutuhkan suatu komitmen dan usaha untuk melakukan yang terbaik dalam memanfaatkan sumber daya yang ada hal ini juga mengindikasikan dan megisyaratkan bahwa komitmen merupakan faktor yang dapat menjadi pendukung dalam terselenggaranya pemanfaatan sumber daya untuk kepentingan pelayanan yang ada. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“*Kalau* seperti sumber daya dan fasilitas pendukung yang ada *kita* manfaatkan dan berusaha untuk mengelolanya dengan sebaik mungkin *pastinya..* kemudian untuk pengelolaan sumber daya seperti ini dari pimpinan sendiri tentu lebih paham dengan hal ini” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal sumber daya dalam penggunaan untuk pemanfaatan pengelolaannya harus diupayakan sebaik mungkin serta pihak pimpinan disini yang memiliki kewenangan lebih banyak dalam mengelola sumber daya yang ada lebih lanjutnya. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu MS salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Untuk pengelolaan sumber daya berkaitan dengan infrastruktur dan fasilitas pendukung lainnya, sejauh ini saya rasa masih perlu untuk lebih diperbaiki karena apabila hal ini sudah terkelola dan termanfaatkan dengan baik tentunya pelayanan yang diberikan akan lebih baik dari yang ada sekarang” (Hasil Wawancara Jumat 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal sumber daya dalam penggunaan untuk pemanfaatan ialah untuk memanfaatkan sumber daya yang ada sejauh ini masih perlu untuk lebih dibenahi dan ditingkatkan mengingat bahwa apabila hal tersebut sudah terkelola dan termanfaatkan dengan baik tentu akan membuat pelayanan yang ada lebih baik dari sebelumnya.

ii. Keandalan

Keandalan dalam hal ini dipahami sebagai kemampuan petugas hingga wujud dari pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan aspek keandalan ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone :

“Jadi hal-hal yang harus diperhatikan mengenai keandalan pelaksanaan pelayanan ini, bagi kami para pegawai tentunya menjalankan tugas sesuai dengan standar dan mengedepankan kepentingan masyarakat.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal keandalan dalam penggunaan dan pemanfaatan haruslah memperhatikan pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan menjalankan tugas dan mengedepankan kepentingan masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi kalau menurut saya yang harus diperhatikan adalah bagaimana keandalan dalam melaksanakan operasional dari pelayanan ini dengan sebaik-

baiknya semata-mata untuk kepentingan masyarakat seperti itu” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal keandalan dalam penggunaan dan pemanfaatan, operasional dari pelayanan yang dilaksanakan wajib dilakukan dengan baik dan andal untuk kepentingan masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa mengatakan bahwa :

“Jadi kami para pegawai selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan tentunya memperhatikan keandalan dan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pelayanan yang baik. Saya rasa seperti itu” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal keandalan dalam penggunaan dan pemanfaatan para aparat yang bertugas memperhatikan bagaimana keandalan dalam memberikan pelayanan dengan berusaha untuk menjalankan tugas dengan sebaik mungkin. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Kita tentu memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat, intinya kami berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal keandalan dalam penggunaan dan

pemanfaatan, kebutuhan masyarakat merupakan hal yang harus menjadi perhatian utama dan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RD salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Untuk hal yang harus menjadi perhatian tentunya adalah bagaimana kita masyarakat bisa merasa termudahkan dengan adanya pelayanan online, jadi para pegawai tentu harus berusaha untuk semakin baik terkait ini.” (Hasil Wawancara Jumat 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan diatas dari kalangan masyarakat dapat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan dengan hal keandalan dalam penggunaan dan pemanfaatan, para pegawai dituntut untuk semakin baik di dalam hal ini melihat bahwa dengan diselenggarakannya pelayanan berbasis online tentunya hal ini bertujuan untuk semakin mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan disimpulkan terkait dengan aspek sumber daya dan keandalan dalam penggunaan secara keseluruhan operasional pelayanan telah berjalan cukup baik dengan menghadirkan pelayanan berbasis online bagi masyarakat, hal ini tentunya semata-mata bertujuan untuk menyederhanakan pelayanan yang ada. Masyarakat bisa mendapatkan informasi terkait dengan penerbitan dokumen perizinan dan lain-lain melalui halaman web dpmptsp.bone.go.id sekaligus mendaftarkan data diri jika ingin mengikuti prosedur penerbitan dokumen perizinan. Hanya saja dalam pelayanan berbasis online diperlukan pembenahan dan penambahan unit perangkat yang lebih baik.

4. Pengembangan

Pengembangan dalam artian bagaimana para pemberi pelayanan atau yang berkepentingan mengembangkan hal-hal yang dianggap berkaitan dengan pemenuhan pelayanan dengan memanfaatkan dan menggunakan teknologi informasi dengan aspek (a) Pelatihan dan (b) Kerjasama dalam pembenahan.

i. Pelatihan

Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat yang bertugas dalam hal ini sangat dibutuhkan demi terlaksananya pelayanan yang optimal. Berkaitan dengan aspek pelatihan ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone :

“Untuk mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan sehubungan dengan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, seperti diadakan pelatihan-pelatihan atau seminar dari pimpinan untuk menambah pengetahuan bagi kami sehubungan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan memanfaatkan TI” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pelatihan dalam pengembangan berkaitan dengan pelayanan perizinan dengan sistem informasi manajemen diselenggarakan pelatihan ataupun seminar yang diikuti oleh para aparat guna menambah wawasan dan keterampilan dengan kemajuan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Dalam hal untuk mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan *nya*, kita pertama tentu harus menggunakan dan memanfaatkan dengan baik dan semestinya kemudian dengan sering mengikuti *acara* seminar atau pelatihan-pelatihan. Saya rasa seperti itu.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pelatihan dalam pengembangan para aparat sebaiknya sering mengikuti kegiatan seminar hingga pelatihan-pelatihan untuk menambah pengetahuan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Kita difasilitasi untuk mengikuti kegiatan-kegiatan seperti seminar dan pelatihan *begitu..* dan dalam kegiatan itu tentunya kami diberikan tambahan pengetahuan untuk bisa bekerja lebih baik lagi.” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pelatihan dalam pengembangan para aparat difasilitasi untuk mengikuti kegiatan seperti seminar atau pelaitan untuk mendapatkan pengetahuan tambahan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, staf Bidang Sistem Informasi Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Pengembangan terkait dengan kepentingan pelayanan yang diberikan, seperti kita meningkatkan kedisiplinan dan perilaku professional, mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan sampai dengan menjaga kondisi dan situasi agar tetap baik.” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pelatihan dalam pengembangan

berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen agar kedepannya lebih baik, para aparat dituntut untuk berperilaku profesional dengan meningkatkan kedisiplinan hingga mengikuti kegiatan-kegiatan bermanfaat seperti seminar atau pelatihan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IL salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya, *mungkin* sebaiknya terkait dengan hal ini para pegawai *sering-sering* mengikuti kegiatan-kegiatan positif seperti seminar atau pelatihan untuk menambah pengetahuannya. *Saya rasa itu* ” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pelatihan dalam pengembangan berkaitan dengan pelayanan masyarakat memiliki pengharapan bahwa sebaiknya agar pelayanan diberikan semakin baik, para aparat sebaiknya sering mengikuti kegiatan-kegiatan positif.

ii. Kerjasama dalam Pembenahan

Infrastruktur pendukung dalam pelayanan merupakan hal yang cukup vital dan berpengaruh terhadap kesuksesan pelayanan yang ada maka dari itu dibutuhkan pembenahan. Berkaitan dengan aspek kerjasama dalam pembenahan ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone :

“Jadi untuk hal-hal apa saja yang sepatutnya harus dibenahi untuk lebih baik kedepannya seperti pengadaan peralatan-peralatan komputer (TI) yang lebih

baik hingga pembenahan-pembenahannya yang berkaitan.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal kerjasama dalam pembenahan merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi seperti pengadaan peralatan hingga pembenahan-pembenahan yang terkait. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi yang harus dibenahi kedepannya terkait dengan hal ini adalah seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.. dan pembenahan-pembenahan lainnya berkaitan dengan kelengkapan pendukung dalam pelayanan” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal kerjasama dalam pembenahan kedepannya ialah seperti meningkatkan pelayanan yan diberikan dengan cara semakin melengkapi dan membenahi kelengkapan fasilitas pendukung penunjang pelayanan yang ada. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa mengatakan bahwa :

“Dalam hal pembenahan kurang lebih seperti yang saya sampaikan sebelumnya yaitu kita *bersama-sama* introspeksi diri *masing-masing* agar kedepannya bisa lebih baik dan membenahi hal-hal apa saja yang masih kurang.” (Hasil Wawancara Senin 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal kerjasama dalam membenahan peratam ialah semua unsur yang terlibat ahrus mengintrospeksi diri masing-masing agar kedepannya dapat mengetahui apa saja yang perlu untuk dibenahi. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, staf Bidang Sistem Informasi Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Untuk hal yang menurut saya harus dibenahi kedepannya ialah dengan pengadaan sarana pendukung yang lebih baik dan membenahan-pembenahan lainnya.” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal kerjasama dalam membenahan ialah dengan menambah sarana pendukung yang lebih baik dan membenahi apa yang sudah ada. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu ND salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Sebaiknya terkait dengan hal yang harus dibenahi ialah hal-hal teknis yang berkaitan dengan pelayanan dan perbaikan di fasilitas-fasilitas yang ada.” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan diatas dari kalangan masyarakat dapat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal membenahan dalam pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen, yang harus dibenahi untuk kedepannya tentu ialah hal-hal teknis yang berkaitan dengan pelayanan hingga perbaikan fasilitas pendukung yang ada. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek pelatihan dan

kerjasama dalam membenahan untuk pengembangan pelayanan yang ada sudah sepatutnya aparat yang bersangkutan berkewajiban untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat yang dilayani dengan melakukan pengembangan baik itu meyangkut membenahan-pembenahan sarana serta fasilitas pendukung yang ada untuk lebih mengoptimalkan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen dengan baik.

5. Manajemen

Manajemen dalam hal ini berkaitan dengan mengelola sumber daya–sumber daya yang ada hingga strategi dalam menggunakan dengan maksimal perangkat teknologi informasi pendukung untuk kepentingan pelayanan dengan aspek (a) Operasional dan (b) Dukungan.

i. Operasional

Operasional pelayanan haruslah terlaksana sesuai dengan standar, aturan dan kebutuhan. Berkaitan dengan aspek operasional ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone :

“Terkait dengan hal ini, secara keseluruhan operasional pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan baik. Masyarakat yang berkepentingan bisa mengakses halaman web untuk mendapat informasi ataupun mendaftarkan izin yang dikehendaki secara online dan masyarakat juga bisa langsung datang kesini untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal operasional dalam manajemen, secara

keseluruhan operasional dari pelayanan perizinan terpadu satu pintu telah berjalan cukup baik. Dengan pelayanan berbasis online masyarakat yang berkepentingan bisa mengakses informasi terkait dengan pelayanan perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu dan juga bisa melakukan login lalu mengikuti prosedur untuk mendaftarkan dokumen perizinan yang ingin diurus. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Kalau untuk hal operasional pelayanan kami, semuanya bisa diakses melalui layanan online jadi masyarakat yang memiliki kepentingan dapat mengakses halaman web kita dpmptsp.bone.go.id” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal operasional dalam manajemen, masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus dokumen perizinan dapat mengakses halaman web Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (dpmptsp.bone.go.id) untuk mendaftarkan diri dan mengikuti prosedur serta melengkapi persyaratan dalam mengurus dokumen yang dimaksud. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Secara umum saya rasa operasional dari pelaksanaan kami sudah cukup baik, contohnya bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen perizinan bisa lebih cepat karena sekarang menggunakan sistem online jadi masyarakat sangat dipermudah menurut saya.” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal operasional dalam manajemen secara umum sudah cukup baik karena sudah berbasis online. Masyarakat yang berkepentingan langsung mendaftarkan dirinya melalui halaman resmi Dinas ini untuk selanjutnya mengikuti prosedur penerbitan dokumen perizinan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, staf Bidang Sistem Informasi Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Untuk hal pelayanan perizinan di kantor kami semua dilaksanakan secara *online* jadi masyarakat yang ingin mengurus bisa langsung mendaftar di halaman web kita.” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal operasional dalam manajemen, pelayanan berbasis sistem informasi manajemen yang diberikan kepada masyarakat semuanya dilaksanakan secara online. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah seorang informan berikutnya yaitu ND salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Saya rasa operasionalnya disini sudah cukup baik *lah* seperti itu.. hanya saja tentunya supaya semakin baik kita tentu semua berharap untuk lebih ditingkatkan” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan diatas dari kalangan masyarakat dapat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan berkaitan dengan hal operasional dalam manajemen, masyarakat berpadnangan operasional yang ada sudah cukup baik namun itu semua tentunya masih perlu untuk ditingkatkan karena masyarakat memiliki pengharapan lebih agar pelayanan yang dihadirkan bisa lebih baik.

ii. **Dukungan**

Dukungan tentunya diperlukan dalam proses manajemen suatu pekayanan agar terlaksana dengan baik. Berkaitan dengan aspek dukungan ini, peneliti kemudian mewawancarai AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone :

“Strategi dukungan yang diambil.. kurang lebih seperti itu tadi yang saya sampaikan hal ini disesuaikan dan diatur dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal dukungan dalam manajemen wujud dukungannya ialah melalui strategi yang dijalankan sesuai dengan aturan dan sebaik mungkin Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi dukungan yang ada dengan pengelolaan yang baik tentunya dibutuhkan kerjasama antara *kita semua* agar pemanfaatannya bisa maksimal dan sesuai dengan kebutuhan.. saya rasa strategi nya *yaa..* berkerjasama dengan baik.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal dukungan dalam manajemen dibutuhkan kerjasama antara setiap pihak agar saling mendukung didalam memaksimalkan pemanfaatan guna pelayanan yang diberikan bisa berjalan dengan baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, staf Bidang

Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal

DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Saya rasa terkait dengan strategi dukungan *seperti ini* mungkin lebih tepatnya kita semua harus selalu bekerja sama dengan lebih baik lagi *seperti itu..* lebih meningkatkan kerjasama tim untuk kepentingan pelayanan.” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal dukungan dalam manajemen lebih tepatnya ialah dengan bekerjasama dengan baik agar dapat meningkatkan dukungan dala pemberian pelayan keapda masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu FT, staf Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi strategi dukungannya *ya..* tentu agar semua *hal ini* baik (pengelolaan sumber daya) dan paling mendasar ialah kerjasama yang kita bangun sesama pegawai dalam bekerja harus baik dan terus diperbaiki” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal dukungan dalam manajemen yang paling mendasar ialah dengan membangun hubungan dan kerjasama yang baik sehingga mendukung pemberian pelayanan keapda masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RD salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Jadi agar sumber daya yang ada di kantor ini dapat terkelola dengan baik saya rasa dibutuhkan kerjasama yang lebih baik kedepannya antara pihak-pihak yang terlibat.” (Hasil Wawancara Jumat 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal dukungan manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dibutuhkan strategi dan kerjasama yang baik antara pihak yang berkewenangan (dalam hal ini pihak aparat Dinas) agar manajemen pemanfaatan sumber daya yang ada bisa terlaksana dengan baik dan sesuai. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek operasional dan dukungan dalam manajemen secara keseluruhan dari operasional hingga sarana dan fasilitas pendukung yang ada sebaiknya untuk lebih dibenahi dan ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan lebih baik dari pada pelayanan yang ada sebelumnya. Kemudian strategi dan kerjasama antara yang baik pihak yang terkait seyogyanya juga diperlukan dan menjadi hal yang cukup krusial agar pengelolaan sumber daya yang ada bisa dilakukan dengan baik dan sesuai kebutuhan dari masyarakat.

J. Faktor pendukung dan penghambat Sistem Informasi Manajemen Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone

Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone didalamnya terdapat dua faktor, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Berdasarkan dengan hasil analisis peneliti dengan menhkombinasikan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dalam faktor pendukung terdapat aspek (a) Komitmen aparat dalam memberikan pelayanan dan (b) kerjasama, sedangkan dalam faktor penghambat terdapat aspek

(a) Ketersediaan dan pemanfaatan infastruktur yang memadai dan (b) Sumber daya manusia. Lebih lanjut terkait dengan hal ini akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang mendukung dalam terlaksananya dengan baik Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan analisis peneliti, memperlihatkan bahwa faktor yang menjadi pendukung keberhasilan pelayanan dengan berbasis Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal pada Kabupaten Bone lebih mengarah kepada aspek (a) Komitmen aparat untuk bekerja dan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai kepada masyarakat sesuai dengan standar (SOP) yang diberlakukan dan (b) kerjasama antara pihak yang terlibat dalam pelayanan.

i. Komitmen

Komitmen yang baik untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab bagi seorang aparat merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh agar pelayanan publik yang berlangsung bisa berjalan dengan baik dan optimal. Aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone di dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelayan publik, cukup baik dalam menjaga komitmen tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang perilaku dasar terkait dengan

elayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek komitmen. AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone :

“Kita memiliki komitmen bersama untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat, kepuasan masyarakat adalah kepuasan kita juga.. Jadi kita tentunya dalam memberikan pelayanan berpegang pada SOP” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para aparat di Dinas PMPTSP Kabupaten Bone memiliki komitmen bersama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat demi terciptanya kondisi yang baik dengan melaksanakan tugas sebagai pelayan publik berdasarkan standar operasional prosedur yang diberlakukan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini yaitu aparat yang ada cukup berperilaku baik dan berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanannya karena para aparat memiliki kesadaran bahwa kepuasan masyarakat adalah hal yang utama. Selanjutnya berkaitan dengan aspek komitmen ini, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi kita para pegawai di dinas ini bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ada dan kami semua berkomitmen untuk bekerja dan menjalankan tugas-tugas yang ada dengan baik” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ada dan berpegang pada komitmen untuk bekerjasama dalam memberikan pelayanan dengan baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini, para aparat yang terlibat langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik dalam bersikap dan berperilaku sehingga tentunya akan sangat berperan dalam pemberian pelayanan yang optimal. Selanjutnya berkaitan dengan aspek komitmen ini yaitu FT staf Bidang Sistem Informasi Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi semua yang kami lakukan disini harus sesuai dengan standar prosedur yang diberlakukan dan tentunya hal itu merupakan sebuah komitmen yang harus kita jaga bersama demi kepuasan masyarakat” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semua aktifitas yang dilakukan oleh aparat yang bertugas harus sesuai dan merujuk pada standar operasional prosedur dan ini merupakan wujud komitmen yang dipegang oleh para aparat. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini, aparat yang terlibat dalam pelayanan kepada masyarakat semua aktifitas yang berlangsung berdasarkan dan merujuk pada standar operasional prosedur yang ada. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini,

berikut petikan wawancara dengan salah seorang informan dari kalangan masyarakat yaitu ND mengatakan :

“Menurut saya tentunya para pegawai disini wajib untuk mengikuti standar dalam memberikan pelayanan kepada kami, karena apabila tidak sesuai standar otomatis kan menjadi tidak baik” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, setiap aparat yang bertugas wajib untuk mengikuti standar operasional prosedur dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan publik karena apabila yang dikerjakan tidak sesuai dengan standar tentu akan memunculkan kondisi yang tidak baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa memang setiap aparat dituntut untuk berperilaku hingga bertugas harus sesuai dengan standar yang ada demi kelancaran pelayanan yang diberikan. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, berikut petikan wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu RD mengatakan :

“Kalau menurut saya sudah cukup baik, kita juga sebagai masyarakat tentunya merasa senang ketika para pegawai yang melayani kami bersifat baik.” (Hasil Wawancara Jumat 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam pelayanan yang diberikan, masyarakat berpandangan apa yang telah diberikan oleh para aparat sudah cukup baik dan tentunya hal tersebut memberikan kesan senang dan nyaman bagi masyarakat. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi

peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa masyarakat berpandangan jika para aparat tekah bersikap dan berperilaku cukup baik dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan di atas yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek ini, secara keseluruhan para aparat yang bertugas untuk melayani masyarakat bersikap dan berperilaku dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang diberlakukan karena ini merupakan komitmen seorang pelayan publik dalam menjalankan tugas beserta tanggung jawabnya. Sehingga tentunya dengan hal ini akan menciptakan kondisi ideal antara masyarakat dan aparat yang memberikan pelayanan publik.

ii. Kerjasama

Kegiatan pelayanan akan terselenggara dengan baik dan sesuai ketika didalamnya terdapat kerjasama yang juga terjalin dengan baik antara pihak-pihak yang berkepentingan. Kerjasama dalam sebuah kegiatan pelayanan sangat dibutuhkan dan menjadi hal yang wajib dilakukan dengan baik karena menjadi penentu berhasil atau tidaknya pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang teknologi terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek kerjasama. AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan :

“...pemanfaatan dan penggunaan ini kami tentunya berusaha untuk memanfaatkan dengan sebaik-baiknya agar penggunaannya bisa tepat sasaran yaitu untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara Senin, 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut kerjasama yang terjalin baik sangat diperlukan agar usaha-usaha ataupun pemanfaatan hingga penggunaan dalam kegiatan pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa kerjasama yang baik antara aparat hingga masyarakat itu sendiri akan menjadikan kegiatan pelayanan yang berlangsung bisa sesuai dan terlaksana dengan baik. Selanjutnya berkaitan dengan diperlukannya kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“...kedepannya terkait dengan hal ini adalah seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.. dan pembenahan-pembenahan lainnya berkaitan dengan kelengkapan pendukung dalam pelayanan.” (Hasil Wawancara Senin, 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut mengisyaratkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan hingga pembenahan lainnya tentu dibutuhkan kerjasama yang baik antara pihak yang berkewajiban. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa kegiatan pelayanan hingga pembenahan sarana dan fasilitas pendukung yang ada semuanya bisa berjalan dengan baik dan sukses

ketika kerjasama yang baik dapat dibangun. Selanjutnya berkaitan dengan diperlukannya kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“...terkait dengan strategi-strategi seperti ini mungkin lebih tepatnya kita semua harus selalu bekerja sama dengan lebih baik lagi seperti itu.. lebih meningkatkan kerjasama tim untuk kepentingan pelayanan.” (Hasil Wawancara Selasa, 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut terkait dengan strategi ataupun langkah-langkah yang ditempuh dalam menyukseskan kegiatan pelayanan berawal dari kerjasama yang baik sehingga hal ini harus terus dijaga dan bahkan kedepannya agar lebih ditingkatkan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa memang para aparat yang bertugas berusaha untuk bekerjasama dengan sebaik mungkin agar kegiatan pelayanan bisa berjalan dengan baik. Hal itu juga dilihat dari komunikasi hingga hubungan antar personal dari aparat yang tentunya akan semakin mendukung didalam bekerjasama. Selanjutnya berkaitan dengan diperlukannya kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat untuk menyukseskan kegiatan pelayanan yang ada, berikutnya hasil wawancara dengan salah satu informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu MS mengatakan bahwa :

“...kalau sesuai dengan yang saya amati, berkaitan dengan hal pemanfaatannya adalah dengan memaksimalkan apa yang ada serta juga lebih melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada terkait dengan hal ini.” (Hasil Wawancara Jumat, 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut untuk memaksimalkan pemanfaatan dan penggunaan fasilitas pendukung dalam kegiatan pelayanan dibutuhkan kerjasama yang baik agar kegiatan pelayanan terlaksana dengan baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa masyarakat itu sendiri mengisyaratkan bahwa dengan adanya kerjasama yang terjalin dengan baik tentunya akan membawa dampak positif dari pemanfaatan dan penggunaan fasilitas pendukung yang ada untuk kepentingan kegiatan pelayanan yang lebih baik. Selanjutnya berkaitan dengan diperlukannya kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat, hasil wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu RD mengatakan bahwa :

“...agar sumber daya yang ada *di kantor ini* dapat terkelola dengan baik saya rasa dibutuhkan kerjasama yang lebih *baik kedepannya* antara pihak yang terlibat.” (Hasil Wawancara Jumat, 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal ini dalam kegiatan pelayanan yang diberikan masyarakat berpandangan bahwa memang kerjasama dibutuhkan agar pengelolaan kegiatan pelayanan yang ada bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa keberlangsungan kegiatan pelayanan yang baik semua tergantung dari kerjasama antara aparat. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan di atas yang kemudian disimpulkan mengemukakan bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan dapat terlaksana

dengan baik dan sesuai dikarenakan adanya kerjasama yang terjalin dengan baik antara para pihak yang berkewajiban.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menjadi penyebab tidak terlaksananya dengan baik Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone sehingga tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan analisis peneliti, memperlihatkan bahwa faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone lebih mengarah kepada aspek (a) ketersediaan infrastruktur yang memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan perizinan berbasis sistem informasi manajemen dapat terlaksana dengan baik dan (b) sumber daya manusia yang memang cakap dan berkompeten untuk mengelola hingga melakukan perawatan komponen teknologi informasi yang digunakan.

i. Infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur yang memadai berperan krusial di dalam terlaksananya suatu pelayanan sektor publik berbasis sistem informasi manajemen. Dengan tingkat penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang tinggi saat ini apabila tidak diimbangi dengan keberadaan infrastruktur yang sesuai maka pengembangan teknologi dan informasi dalam sektor publik akan menjadi tidak maksimal. Untuk mencapai berbasis sistem informasi manajemen yang maksimal tentunya sangat bergantung pada infrastruktur pendukung yang

lebih baik. Tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak mungkin suatu kegiatan pelayanan, apalagi pelayanan sektor publik berbasis elektronik dapat berjalan dengan baik. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang pengembangan terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek infrastruktur. AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone :

“...untuk hal-hal apa saja yang sepatutnya harus dibenahi untuk lebih baik kedepannya seperti pengadaan peralatan-peralatan komputer (TI) yang lebih baik hingga pembenahan-pembenahannya yang berkaitan” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen demi keberlangsungan pelayanan kedepannya, sudah sepatutnya pengadaan fasilitas pendukung hingga sarana penunjang lainnya harus terpenuhi. Hal ini mengindikasikan bahwa infrastruktur yang ada belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa sarana dan fasilitas pendukung yang ada sebaiknya segera dibenahi dan diperbaharui untuk menunjang pelayanan publik yang diberikan. Selanjutnya berkaitan dengan aspek infrastruktur ini, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Jadi yang harus dibenahi kedepannya terkait dengan hal ini adalah seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.. dan membenahan-pembenahan lainnya berkaitan dengan kelengkapan pendukung dalam pelayanan” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen untuk kedepannya dilakukan pembenahan agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik. Hal ini juga menjadi indikasi bahwa aparat sendiri memiliki pengharapan terkait dengan infrastruktur yang ada untuk lebih dibenahi agar pelayanan yang ada bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa para aparat itu sendiri memiliki pengharapan lebih terkait dengan pembenahan infrastruktur yang ada demi keberlangsungan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Selanjutnya berkaitan dengan aspek komitmen ini yaitu FT staf Bidang Sistem Informasi Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“Untuk hal yang menurut saya harus dibenahi kedepanya ialah dengan pengadaan sarana pendukung yang lebih baik dan pembenahan-pembenahan lainnya.” (Hasil Wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen aparat sendiri memiliki pengharapan lebih untuk dilakukan pembenahan sarana dan fasilitas pendukung yang ada agar pelayanan yang berlangsung bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini setiap aparat yang menginginkan pelayanan yang lebih maskimal sudah tentu

memiliki pengharapan untuk meningkatkan pembenahan hingga pembaharuan sarana dan fasilitas pendukung yang ada. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, berikut petikan wawancara dengan salah seorang informan dari kalangan masyarakat yaitu IL mengatakan :

“Jadi untuk hal yang harus dibenahi menurut saya.. tentunya kekurangan-kekurangan yang ada baik tentang pelayanan yang lebih baik hingga fasilitas atau sarana yang lebih baik juga” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen yang diberikan, masyarakat mengakui adanya kekurangan berkaitan dengan sarana dan fasilitas pendukung yang ada sehingga diharapkan untuk dibenahi agar pelayanan kedepannya bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa masyarakat merasa belum maksimal dalam menerima pelayanan dikarenakan beberapa kendala terkait dengan fasilitas pendukung yang ada seperti kondisi komputer yang kurang baik. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, berikut petikan wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu MS mengatakan :

“Kalau menurut saya caranya adalah dengan memaksimalkan apa yang ada serta juga lebih melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada terkait dengan hal ini.” (Hasil Wawancara Jumat 18 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen yang diberikan, masyarakat memiliki harapan agar kiranya fasilitas dan sarana yang ada untuk lebih maksimal dalam

pemanfaatannya dan melengkapi kekurangan-kekurangan infrastruktur yang ada. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa ketersediaan infrastruktur yang lebih layak dan mumpuni sudah sepatutnya harus dihadirkan oleh para aparat karena masyarakat itu sendiri menaruh harapan besar agar dapat merasakan pelayanan yang baik dan lebih optimal dari sebelumnya. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan di atas yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek ini, secara umum infrastruktur yang berkaitan sarana dan fasilitas pendukung yang ada masih belum dapat dikatakan sepenuhnya baik karena masih perlu untuk dibenahi hingga diperbaharui agar pelayanan yang dihadirkan bisa lebih baik dari pelayanan yang ada sebelumnya. Masyarakat hingga aparat itu sendiri memiliki pengharapan lebih terkait dengan pembenahan dan penambahan infrastruktur sarana pendukung yang lebih baik.

ii. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen sangat krusial dalam mewujudkan terciptanya pelayanan yang modern dan sesuai dengan manfaat yang diharapkan. Seperti pada pelayanan berbasis sistem informasi manajemen di Kabupaten Bone yang sering menemui kendala teknis sehingga tentunya hal ini membuat kegiatan pelayanan tidak terselenggara dengan baik. Kebutuhan sumber daya manusia dengan kualifikasi dan keterampilan teknis dalam penggunaan teknologi informasi agar kendala yang mengganggu proses pelayanan dapat diantisipasi dengan baik. Berkaitan dengan

hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang teknologi terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek ketersediaan SDM. AS selaku Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan :

“...diperhatikan tentunya ialah dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang ada harus baik dan benar kemudian yang harus dipahami bagi kita para pegawai bahwa dengan adanya peralatan teknologi pendukung semata-mata untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut mengisyaratkan bahwa dalam mengoperasikan perangkat pendukung kegiatan pelayanan para aparat dituntut harus memperhatkannya dengan baik dan benar agar kegiatan pelayanan yang ada bisa terpenuhi. Hal ini juga mengindikasikan bahwa diinginkannya kualitas dari sumber daya manusia (dalam hal ini aparat) yang lebih mumpuni agar kegiatan pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa kebutuhan akan sumber daya manusia yang cakap dan mumpuni dapat diproyeksikan untuk mengantisipasi kendala teknis yang ada sehingga embuat kegiatan pelayanan yang diberikan bisa lebih baik. Selanjutnya berkaitan dengan aspek infrastruktur ini, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu EV, kepala Seksi Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“...yang harus diperhatikan adalah tentang cara menggunakannya harus dengan baik dan benar kemudian kita (para pegawai) juga harus menjaga dan semacam merawat begitu komputer yang ada disini.” (Hasil Wawancara Senin 07 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut aparat itu sendiri mengisyaratkan bahwa dalam kegiatan pelayanan yang diselenggarakan seorang aparat seyogyanya harus memperhatikan, menggunakan dengan baik dan melakukan perawatan fasilitas pendukung seperti komputer jika diperlukan. Hal ini kembali mengindikasikan bahwa kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni sangat dibutuhkan agar kegiatan pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa masih adanya peralatan pendukung pelayanan seperti komputer yang belum dioperasikan secara maksimal dan hal itu tentu membutuhkan penanganan dan langkah perbaikan, sehingga SDM yang lebih berkompeten sangat diperlukan. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IQ, Staf Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“...yang harus menjadi perhatian bagi kami ialah dalam melayani masyarakat harus dengan baik, kita juga menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang ada harus dengan benar seperti itu.” (Hasil wawancara Selasa 08 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut yang patut menjadi perhatian ialah dalam kegiatan pelayanan yang berlangsung aparat harus menggunakan dan memanfaatkan perangkat teknologi yang ada dengan benar agar kegiatan

pelayanan dapat terlaksana dengan baik. Hal ini kembali mengindikasikan bahwa dibutuhkan keandalan lebih dari sumber daya manusia yang ada agar kegiatan pelayanan yang ada bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa kegiatan pelayanan yang ada tidak sepenuhnya terlaksana dengan optimal dikarenakan aparat yang bertugas belum sepenuhnya menjalankan dan mengelola perangkat teknologi (komputer) yang ada. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, hasil wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu ND mengatakan bahwa :

“...untuk hal seperti ini pihak didalam pasti lebih mengetahui apa saja yang memang diperlukan, namun kalau saya berpendapat seperti para pegawai diikutkan dalam pelatihan atau kegiatan lain yang berhubungan.” (Hasil wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut masyarakat berpandangan bahwa pihak penyelenggara pelayanan lebih paham apa saja yang dibutuhkan mengenai peningkatan mutu sumber daya manusia dengan mengadakan kegiatan pelatihan hingga seminar untuk menambah pengetahuan. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan diperadakannya kegiatan-kegiatan positif seperti seminar dan pelatihan bagi para aparat akan sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa ketersediaan sumber daya yang lebih cakap dan mumpuni merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara kegiatan pelayanan dengan mengadakan kegiatan pelatihan hingga

seminar. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, hasil wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu IL mengatakan bahwa :

“...sebaiknya terkait dengan hal ini para pegawai sering-sering mengikuti kegiatan-kegiatan positif seperti seminar atau pelatihan untuk menambah pengetahuannya. Saya rasa itu.” (Hasil wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut diharapkan para aparat pemberi pelayanan publik rutin mengikuti kegiatan-kegiatan positif seperti pelatihan hingga seminar untuk menambah pengetahuan terkait penggunaan teknologi dalam kegiatan pelayanan berbasis sektor publik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan kegiatan pelayanan ini bahwa dengan diselenggarakannya kegiatan-kegiatan positif seperti yang tersebut diatas memang perlu untuk dilakukan demi kelangsungan kegiatan pelayanan yang ada. Berdasarkan dari keterangan yang dihimpun dari beberapa informan terkait dengan hal ini dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat memiliki pengharapan lebih kepada para aparat yang berwenang untuk lebih baik dan andal dalam bekerja dengan baik. Dari hal ini mengisyaratkan bahwa kebutuhan Sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi tentu akan sangat berperan dalam pemenuhan kegiatan pelayanan. Kegiatan seperti pelatihan dan seminar bagi para aparat juga sangat diperlukan untuk menambah wawasannya dalam memberikan pelayanan yang baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Pelayanan berbasis sistem informasi manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone secara umum telah terlaksana cukup baik, terlepas dari beberapa kelemahan yang ada di dalam proses layanannya. Hal ini dilihat dari segi (1) Perilaku dasar dengan aspek (a) komitmen dan (b) kedisiplinan dimana para aparat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik dan berpegang pada standar operasional prosedur yang ada. (2) Teknologi dengan aspek (a) komunikasi dan (b) infrastruktur, yang di dalam aspek ini masih belum sepenuhnya optimal karena ketersediaan perangkat/fasilitas pendukung masih belum sesuai dengan kebutuhan. (3) Penggunaan dengan aspek (a) sumber daya dan (b) keandalan, dalam aspek ini fasilitas penunjang pelayanan belum sepenuhnya digunakan dengan baik karena hal ini juga berhubungan dengan ketidak optimalan kondisi fasilitas pendukung yang ada. (4) Pengembangan dengan aspek (a) Pelatihan dan (b) kerjasama dalam pembenahan dimana para aparat yang bertugas cukup baik dalam mengembangkan dan memanfaatkan fasilitas dan sarana pendukung yang belum sepenuhnya optimal. Kemudian (5) Manajemen dengan aspek (a) operasional dan (b) dukungan yang dalam hal ini pengelolaan sumber daya yang ada terkait dengan pelayanan berbasis

sistem informasi manajemen ini sudah cukup baik terlepas dari kekurangan yang kedepannya masih perlu untuk dibenahi.

- b. Faktor pendukung pelayanan berbasis sistem informasi manajemen perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone adalah aspek (1) Komitmen dan (2) kerjasama karena para aparat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berperilaku baik sesuai dengan standar yang ada serta berkeyakinan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hal utama yang harus dipenuhi oleh seroang pelayan publik dan kerjasama yang terjalin baik antara pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat ialah ketersediaan (1) infrastruktur yang lebih memadai karena dalam pelaksanaan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen sarana dan fasilitas pendukung yang ada belum sepenuhnya optimal sehingga tentu dibutuhkan pembenahan hingga pembaharuan terkait dengan hal ini agar pelayanan yang diharapkan bisa tercapai dengan baik dan (2) kebutuhan akan keberadaan sumber daya manusia yang cakap dan mumpuni dengan sering mengikuti kegiatan pelatihan dan seminar untuk menambah pengetahuan.

2. Saran

1. Seharusnya lebih mengoptimalkan pelayanan terkait dengan diadutnya pola sistem informasi manajemen agar masyarakat lebih merasakan dampak positif dari hal ini.

2. Diharapkan pemerintah dan stakeholder terkait untuk lebih meningkatkan atensinya terhadap pelaksanaan layanan berbasis sistem informasi manajemen agar lebih optimal.
3. Diharapkan didalam pengadaan infrastruktur dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya terkait layanan berbasis sistem informasi manajemen dapat lebih di tingkatkan pengawasannya sehingga dapat terlaksana dengan baik dan sesuai kebutuhan.
4. Seharusnya perekrutan tenaga ahli (SDM yang berkompeten) diutamakan pada proses perekrutan dan pembentukan unit kerja dalam pelayanan dengan sistem informasi manajemen di Kabupaten Bone untuk mengantisipasi hal atau kendala yang dapat terjadi.
5. Seharusnya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (petugas) pelaksana layanan berbasis sistem informasi manajemen ini, diadakan pelatihan atau seminar yang mengkaji tentang pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik.
6. Semangat dan motivasi kerja dari para petugas harus ditingkatkan dalam melayani masyarakat dengan layanan berbasis sistem informasi manajemen ini sehingga masyarakat dapat merasakan betul dampak positifnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisapoetra, Prins-R. Kosim, 1976, *Pengantar Ilmu (Hukum) Administrasi Negara*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Amirin. Tatang M. 1996. *Pokok - pokok Teori Sistem* . Jakarta : Rajawali Pers,
- Atik, Ratmiko. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Agus Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Budiman, A. N. 2001. *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta : PT Grasindo.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Darmawan, D. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Rosda
- McLeod, Raymond, Jr & schell, George P, 2008, *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10*, Terjemahan oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati, Salemba Empat, Jakarta
- Moekijat, 1991. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Poltak Sinambela, Litjan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) Edisi Keempat*. Bandung : Alfabeta
- _____, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Pelayanan dan Strategi Pemasaran Cetakan Ketiga*. Jakarta : Andi Offset.

Peraturan dan PerUndang-Undangan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/
2003 *Kegiatan Pelayanan Umum Atau Publik*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang
Penyelenggaraan *Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

L

A

M

P

I

R

A

N

1. Pedoman Observasi

Pedoman Observasi

Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kab.Bone

Fokus Penelitian	Indikator	Kondisi/Keadaan	Ya/Tidak	Keterangan
Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone	1. Perilaku dasar	a) Perilaku para Pegawai dalam memahami dan melaksanakan tugas hingga mengambil keputusan	Ya	
	2. Teknologi	b) Tersedianya perangkat-perangkat pendukung, kondisi jaringan hingga pengolahan suatu informasi	Tidak	
	3. Penggunaan	c) Penggunaan dan pemanfaatan jaringan internet dan saluran informasi lainnya	Tidak	
	4. Pengembangan	d) Pengembangan dari masalah yang telah dipecahkan dan metodenya	Ya	
	5. Manajemen	e) Pengaturan dan pengelolaan pekerjaan dan sumberdaya yang ada	Ya	

2. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Bone

Fokus	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone	6. Perilaku dasar	a) Komitmen	1. Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
		b) Kedisiplinan	2. Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	7. Teknologi	a) Komunikasi	3. Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
		b) Infrastruktur	4. Apa saja yang harus diperhatikan da dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	8. Penggunaan	a) Sumber daya	5. Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
		b) Keandalan	6. Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan keandalan dalam operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?

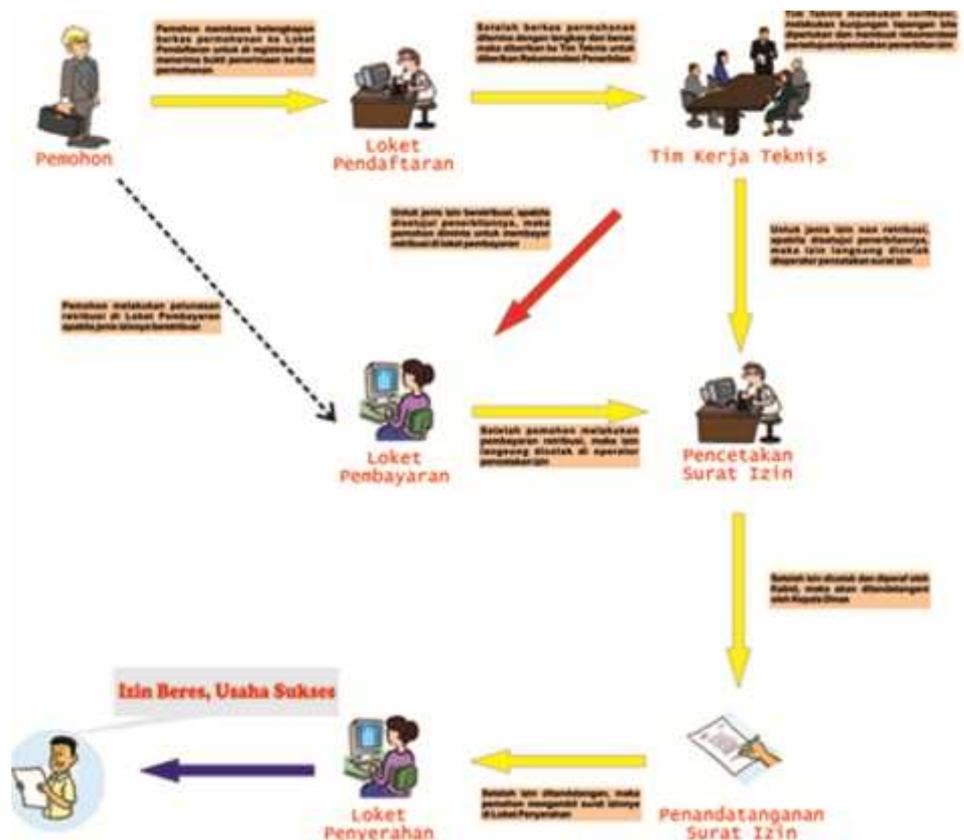
	9. Pengembangan	a) Pelatihan	7. Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
		b) Kerjasama dalam pembenahan	8. Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi dan bagaimana kerjasamanya?
	10. Manajemen	a) Operasional	9. Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
		b) Dukungan	10. Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Faktor Pendukung		11. Apa faktor yang menjadi pendukung mendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Faktor Penghambat		12. Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?

3. Dokumentasi

Foto tampak depan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kab. Bone



Mekanisme Alur Pelayanan Perizinan dan Pelayanan terpadu satu pintu



Halaman awal
dpmptsp.bone.go.id



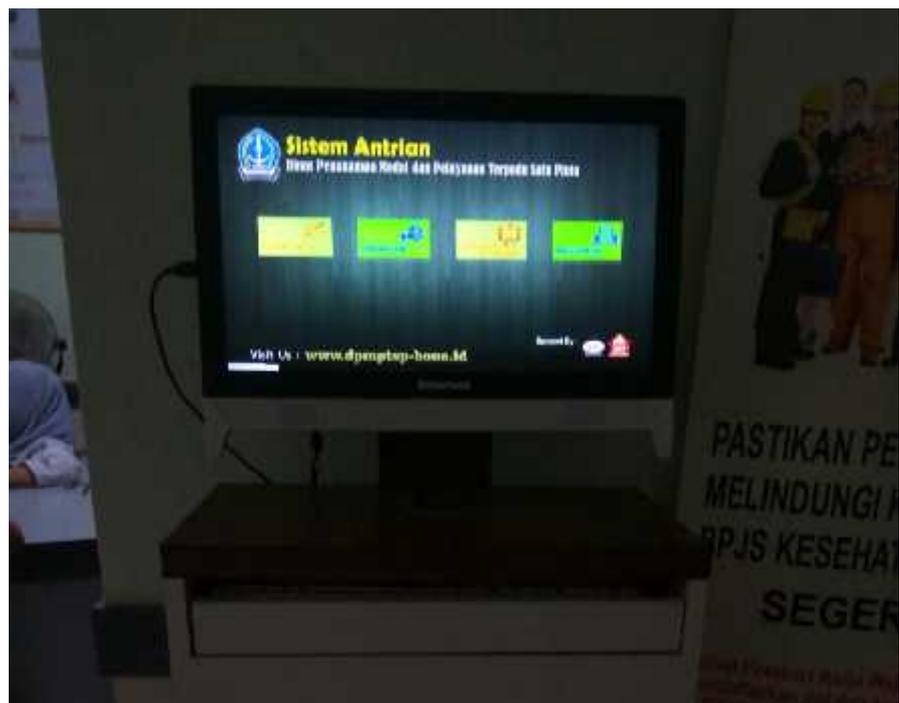
Ruang Pelayanan
Perizinan dan Pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bone



Mekanisme Pengaduan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Mekanisme Pengaduan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



TRANSKIP WAWANCARA
APARATUR

**TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN APARATUR I**

Nama Informan	Andi Sudirman, S.Sos
Jabatan/Posisi	Kepala Bidang Data, Sistem Informasi, Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal DPMPTSP Kab. Bone
Tempat	Kantor Dinas DPMPTSP
Hari dan Tanggal	Senin, 07 Mei 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Kalau kita disini sehubungan dengan hal yang ditanyakan mengenai sikap dan perilaku kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kami tentunya bersikap baik dan sopan serta berusaha melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	Informan	Kita memiliki pemahaman bersama untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat, kepuasan masyarakat adalah kepuasan kita juga.. Jadi kita tentunya dalam memberikan pelayanan berpegang pada SOP.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Berkaitan dengan hal ini kami tentunya berusaha untuk memanfaatkan dengan sebaik-baiknya agar komunikasinya bisa tepat sasaran yaitu untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan da dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	Informan	Yang harus diperhatikan tentunya ialah dalam mengoperasikan perangkat (infrastruktur) yang ada harus baik dan benar kemudian yang harus dipahami

		bagi kita para pegawai bahwa dengan adanya peralatan teknologi pendukung untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
	Informan	Mengenai pengelolaan yang dimaksud, pertama tentunya dari segi sarana dan fasilitas pendukung dikeola dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan, kemudian dari penempatan SDM juga disesuaikan dengan kebutuhan.
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan keandalan dalam operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?
	Informan	Jadi hal-hal yang harus diperhatikan mengenai keandalan pelaksanaan pelayanan ini, bagi kami para pegawai tentunya menjalankan tugas sesuai dengan standard dan mengedepankan kepentingan masyarakat.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Untuk mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan sehubungan dengan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, seperti diadakan pelatihan-pelatihan atau seminar dari pimpinan untuk menambah pengetahuan bagi kami sehubungan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan memanfaatkan TI.
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi agar dapat dikembangkan dengan baik?
	Informan	Jadi untuk hal-hal apa saja yang sepatutnya harus dibenahi untuk lebih baik kedepannya seperti pengadaan peralatan-peralatan komputer (TI) yang lebih baik hingga pembenahan-pembenahannya yang berkaitan.
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Terkait dengan hal <i>ini</i> , secara keseluruhan operasional pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan baik. Masyarakat yang berkepentingan bisa mengakses halaman web untuk mendapat informasi ataupun mendaftarkan <i>izin yang dikehendaki</i> secara online dan masyarakat juga bisa langsung datang <i>kesini</i> untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.

10.	Peneliti	Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Informan	Strategi dukungan yang diambil.. kurang lebih seperti itu tadi yang saya sampaikan hal ini disesuaikan dan diatur dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Saya kira yang menjadi faktor pendukung ialah semacam komitmen dan usaha kami untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.
12	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Berbicara mengenai hal ini (faktor yang menjadi penghambat) saya rasa seperti <i>persoalan-persoalan</i> teknis yang terkadang muncul ketika dalam pekerjaan.

**TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN APARATUR II**

Nama Informan	Elvira Wahid, S.Kom
Jabatan/Posisi	Kepala Seksi Sistem Informasi DPMPTSP Kab. Bone
Tempat	Kantor Dinas DPMPTSP
Hari dan Tanggal	Senin, 07 Mei 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Menurut pendapat saya, terkait dengan sikap dan perilaku saya rasa kita sebagai pegawai sudah cukup baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?

	Informan	Jadi kita para pegawai di <i>dinas ini</i> bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ada dan kami semua berkomitmen untuk bekerja dan menjalankan tugas-tugas yang ada dengan baik.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Menurut saya mengenai komunikasinya untuk penggunaan <i>komputer-komputer wifi daln lain-lain</i> saya rasa sudah cukup dimanfaatkan dan dipergunakan dengan baik dan semestinya. Ya.. saya rasa seperti itu.
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan da dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	Informan	Saya rasa yang harus diperhatikan adalah tentang cara menggunakannya harus dengan baik dan benar kemudian kita (para pegawai) juga harus menjaga dan semacam merawat begitu (infrastruktur) <i>komputer</i> yang ada disini.
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
	Informan	Jadi agar sumber daya yang ada bisa terkelola dengan baik tentunya dibutuhkan kerjasama antara kita semua agar pemanfaatannya bisa maksimal dan sesuai dengan kebutuhan.. saya rasa strategi nya yaa.. berkerjasama dengan baik
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan keandalan dalam operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?
	Informan	Jadi kalau menurut saya yang harus diperhatikan adalah bagaimana keandalan dalam melaksanakan operasional dari pelayanan ini denga sebaik-baiknya semata-mata untuk kepentingan masyarakat seperti itu.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Dalam hal untuk mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan <i>nya</i> , kita pertama tentu harus menggunakan dan memanfaatkan dengan baik dan semestinya kemudian dengan sering mengikuti <i>acara</i> seminar atau pelatihan-pelatihan. Saya rasa seperti itu.
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan

		teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi agar dapat dikembangkan dengan baik?
	Informan	Jadi yang harus dibenahi kedepannya terkait dengan hal ini adalah seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.. dan pembenahan-pembenahan lainnya berkaitan dengan kelengkapan pendukung dalam pelayanan.
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Kalau untuk hal operasional pelayanan <i>kami</i> , semuanya bisa diakses melalui layanan <i>online</i> jadi masyarakat yang memiliki kepentingan dapat mengakses halaman web kita dpmpstp.bone.go.id
10.	Peneliti	Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Informan	Jadi dukungan yang ada dengan pengelolaan yang baik tentunya dibutuhkan kerjasama antara <i>kita semua</i> agar pemanfaatannya bisa maksimal dan sesuai dengan kebutuhan.. saya rasa strategi nya <i>yaa..</i> berkerjasama dengan baik.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Untuk faktor yang bisa dikatakan menjadi pendukung ialah bagaimana komitmen <i>kita</i> untuk bekerja dengan baik, bekerja dengan <i>sepenuh hati</i> dalam melayani masyarakat.. itu tentunya akan sangat <i>mendukung kami</i> kedepannya.
12	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Kalau untuk hal ini menurut saya seperti pada saat kondisi <i>mati lampu</i> (listrik padam) yang tentu akan mengganggu.

**TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN APARATUR III**

Nama Informan	Muh. Iqbal, SE
Jabatan/Posisi	Pegawai/Staf DPMPSTP Bidang DSP3M
Tempat	Kantor Dinas DPMPSTP

Hari dan Tanggal	Selasa, 08 Mei 2018
------------------	---------------------

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Untuk sikap dan perilaku dan komitmen kami sebagai pegawai kepada masyarakat tentunya kami berusaha memberikan yang terbaik berkaitan dengan pelayanan sehingga masyarakat juga merasa senang dan puas.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	Informan	Standar operasional prosedur, jadi kami disini tentu selalu merujuk ke standar (SOP) yang ada, baik itu berperilaku dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Untuk hal ini... saya rasa berkaitan dengan hal pelayanan publik yang diberikan, kita tentunya berusaha berkomunikasi dengan baik untuk menggunakan dan memanfaatkan dengan benar serta sesuai dengan kebutuhan pastinya.
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan dan dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	Informan	Jadi yang harus menjadi perhatian bagi kami ialah dalam melayani masyarakat harus dengan baik, kita juga menggunakan dan memanfaatkan infratraktur teknologi yang ada harus dengan benar seperti itu.
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
	Informan	Jadi dari sumber daya dan fasilitas pendukung lainnya saya rasa sudah cukup termanfaatkan dan tentunya kita semua harus berkomitmen dan berusaha untuk melakukan yang terbaik kedepannya
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan keandalan dalam operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?

	Informan	Jadi kami para pegawai selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan tentunya memperhatikan keandalan dan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pelayanan yang baik. Saya rasa seperti itu.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Kita difasilitasi untuk mengikuti kegiatan-kegiatan seperti seminar dan pelatihan <i>begitu..</i> dan dalam kegiatan itu tentunya kami diberikan tambahan pengetahuan untuk bisa bekerja lebih baik lagi.
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi dan bagaimana kerjasamanya?
	Informan	Dalam hal pembenahan kurang lebih seperti yang saya sampaikan sebelumnya yaitu kita <i>bersama-sama</i> introspeksi diri <i>masing-masing</i> agar kedepannya bisa lebih baik dan membenahi hal-hal apa saja yang masih kurang.
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Secara umum saya rasa operasional dari pelaksanaan kami sudah cukup baik, contohnya bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen perizinan bisa lebih cepat karena sekarang menggunakan sistem online jadi masyarakat sangat dipermudah menurut saya.
10.	Peneliti	Seperti apa strategi yang diambil agar sumber daya yang ada dapat dikelola dengan baik dan sesuai?
	Informan	Saya rasa terkait dengan strategi dukungan <i>seperti ini</i> mungkin lebih tepatnya kita semua harus selalu bekerja sama dengan lebih baik lagi <i>seperti itu..</i> lebih meningkatkan kerjasama tim untuk kepentingan pelayanan.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung mendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Kalau berbicara faktor yang menjadi pendukung saya rasa ya.. seperti kita semua bekerja dengan baik, bekerjasama dengan baik demi kepentingan bersama.
12	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Saya rasa seperti persoalan teknis yang <i>biasa ada</i> dan tentunya menjadi <i>PR</i> kita.

**TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN APARATUR IV**

Nama Informan	Fitriani, S.Sos
Jabatan/Posisi	Pegawai/Staf DPMPTSP Seksi Sistem Informasi
Tempat	Kantor Dinas DPMPTSP
Hari dan Tanggal	Selasa, 08 Mei 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Kita berperilaku dan bersikap dengan baik dan sopan pastinya kepada masyarakat, karena apabila kita sebagai pelayan publik seperti itu tentunya masyarakat juga akan senang dan merasa puas.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	Informan	Jadi semua yang kami lakukan disini harus sesuai dengan standar prosedur yang diberlakukan dan tentunya hal itu merupakan sebuah kedisiplinan yang harus kita jaga bersama demi kepuasan masyarakat.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Seperti dalam menggunakan perangkat komputer yang ada kita tentu ada komunikasi yang baik supaya harus

		menggunakan dengan baik dan benar sehingga pemanfaatannya juga bisa tepat sasaran seperti itu.
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan dan dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	Informan	Terkait dengan hal ini, yang harus diperhatikan tentunya adalah bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa baik dan tepat sasaran. Saya rasa kurang lebih seperti itu.
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung
	Informan	<i>Kalau</i> seperti sumber daya dan fasilitas pendukung yang ada <i>kita</i> manfaatkan dan berusaha untuk mengelolanya dengan sebaik mungkin <i>pastinya..</i> kemudian untuk pengelolaan sumber daya seperti ini dari pimpinan sendiri tentu lebih paham dengan hal ini.
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan keandalan dalam operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?
	Informan	Kita tentu memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat, intinya kami berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Pengembangan terkait dengan kepentingan pelayanan yang diberikan, seperti kita meningkatkan kedisiplinan dan perilaku professional, mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan <i>sampai dengan</i> menjaga kondisi dan situasi agar tetap baik.
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi dan bagaimana kerjasamanya?
	Informan	Untuk hal yang menurut saya harus dibenahi kedepanya ialah dengan pengadaan sarana pendukung yang lebih baik dan pembenahan-pembenahan lainnya.
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Untuk hal pelayanan perizinan di kantor kami semua dilaksanakan secara <i>online</i> jadi masyarakat yang ingin mengurus bisa langsung mendaftar di halaman web kita
10.	Peneliti	Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar

		dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Informan	Jadi strategi dukungannya <i>ya..</i> tentu agar semua <i>hal ini</i> baik (pengelolaan sumber daya) dan paling mendasar ialah kerjasama yang kita bangun sesama pegawai dalam bekerja harus baik dan terus diperbaiki.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung mendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Menurut saya.. yang bisa kita katakan sebagai faktor yang menjadi pendukung <i>seperti</i> usaha kami untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, berperilaku baik dan santun kepada masyarakat. <i>Ya.. saya kira seperti itu.</i>
12	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Kalau kita berbicara faktor yang menjadi penghambat.. saya rasa seperti gangguan-gangguan teknis yang <i>biasa kami hadapi</i> . Misalnya seperti mati lampu atau keadaan komputer yang tidak baik.

TRANSKIP WAWANCARA
MASYARAKAT

**TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN MASYARAKAT I**

Nama Informan	Ilhamsyah
Pekerjaan	Wiraswasta
Tempat	Kantor DPMPTSP
Hari dan Tanggal	Kamis, 17 Mei 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Saya rasa terkait dengan hal ini, para pegawai cukup baik dan sopan dalam menghadapi dan memberikan pelayanan kepada kami masyarakat.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	Informan	Menurut saya kayanya mereka pegawai tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada kita sesuai dengan semestinya.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Menurut saya mereka para pegawai tentu sudah <i>tau</i> dan paham bagaimana seharusnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada kita (masyarakat).
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan da dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	Informan	Jadi yang harus diperhatikan <i>kayanya yaa..</i> tentunya seperti pelayanan yang diberikan oleh para pegawai harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat <i>begitu</i>
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
	Informan	Kalau yang <i>saya lihat..</i> dari segi pengelolaan <i>nya</i> saya

		rasa cukup baik <i>lah</i> seperti itu.. tapi menurut saya lagi tentu untuk kedepannya semuanya perlu untuk lebih diperbaiki.
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?
	Informan	Jadi yang saya rasa harus diperhatikan ialah tentang bagaimana kenyamanan kami masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen perizinan yang kami butuhkan.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Menurut pendapat saya, <i> mungkin</i> sebaiknya terkait dengan hal ini para pegawai <i> sering-sering</i> mengikuti kegiatan-kegiatan positif seperti seminar atau pelatihan untuk menambah pengetahuannya. <i> Saya rasa itu.</i>
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi dan bagaimana kerjasamanya?
	Informan	Jadi untuk hal yang harus dibenahi menurut saya.. tentunya kekurangan-kekurangan yang ada baik <i> tentang</i> pelayanan yang lebih baik hingga fasilitas atau sarana yang lebih baik <i> juga.</i>
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Kalau sepengetahuan saya berkaitan dengan hal ini, kita masyarakat jka ingin mengurus sesuatu semuanya melalui layanan online.
10.	Peneliti	Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Informan	Berbicara mengenai strategi yang diambil terkait dengan pemanfaatan <i> apa yang ada</i> suda tentu <i> mereka</i> mengusahakannya dengan sebaik mungkin.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Kalau untuk faktor yang menjadi pendukung.. saya rasa seperti perilaku baik dan sopan dari para pegawai.. it yang menurut saya bisa menjadi pendukung karena membuat pelayanan yang berlangsung menjadi <i> lebih enak.</i>
12	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	<i> Kalau yang menghambatnya</i> menurut saya seperti

		proses nya yang agak memakan waktu.. entah karena persoalan teknis atau <i>apa..</i> yang tentu membuat kami masyarakat terhambat untuk beraktifitas <i>lain</i> .
--	--	--

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN MASYARAKAT II

Nama Informan	Nadira
Pekerjaan	Pedagang
Tempat	Kantor DPMPTSP
Hari dan Tanggal	Kamis, 17 Mei 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Kalau menurut saya pribadi perilaku dan sikap nya <i>baik-baik saja</i> hanya saja menurut saya supaya para pegawai lebih meningkatkan komunikasi nya yang baik kepada masyarakat.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	Informan	Menurut saya tentunya para pegawai disini wajib untuk mengikuti standar dalam memberikan pelayanan kepada kami, karena apabila tidak sesuai standar <i>otomatis kan</i> menjadi tidak baik.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Kalau berbicara <i>masalah ini</i> sepengetahuan saya <i>kayanya</i> mereka yang <i>didalam</i> (mengarah ke para pegawai) tentu sudah <i>tau</i> harus bagaimana supaya bisa lebih baik..
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan da dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	Informan	Tentunya ya.. para pegawai harus memperhatikan kami (masyarakat) di dalam memberikan pelayanan agar kita

		juga merasa baik <i>seperti itu</i>
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
	Informan	Menurut pendapat saya untuk hal <i>seperti ini</i> saya rasa <i>untuk</i> pengelolaan fasilitas pendukungnya <i>apa dan segala macam..</i> supaya lebih diperbaiki lagi dan lebih ditingkatkan <i>begitu</i> .
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?
	Informan	Hal-hal yang harus diperhatikan misalnya seperti bagaimana pelayanan pengurusan <i>ini</i> bisa berjalan dengan baik dan katanya sekarang semua bisa <i>lewat online</i> seperti itu, jadi saya rasa itu yang harus menjadi perhatian.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Saya kira untk <i>hal seperti ini</i> pihak <i>didalam</i> pasti lebih mengetahui apa saja yang memang diperlukan, namun kalau saya berpendapat seperti para pegawai diikutkan dalam pelatihan atau kegiatan lain yang berhubungan.
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi dan bagaimana kerjasamanya?
	Informan	Sebaiknya terkait dengan hal yang harus dibenahi ialah hal-hal teknis yang berkaitan dengan pelayanan dan perbaikan di fasilitas-fasilitas yang ada.
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Saya rasa operasionalnya disini sudah cukup baik <i>lah</i> seperti itu.. hanya saja tentunya supaya semakin baik kita tentu semua berharap untuk lebih ditingkatkan.
10.	Peneliti	Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Informan	Strateginya <i> mungkin orang-orang didalam</i> (Aparat Dinas) lebih <i>tau</i> mana yang terbaik untuk melayani masyarakat. Saya rasa seperti itu.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Kalau menurut saya yang mendukung untuk <i>hal ini</i> seperti respon pegawai yang saya rasa sudah cukup baik, <i>sikapnya apa</i> dan lain-lain <i>seperti itu</i> .
12	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan

		pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Kalau untuk hal ini menurut saya seperti proses antrean yang biasa lama dan hal itu menghambat kami.

**TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN MASYARAKAT III**

Nama Informan	Muslimin
Pekerjaan	Wiraswasta
Tempat	Kantor DPMPTSP
Hari dan Tanggal	Jumat, 18 Mei 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Yang saya rasakan berkaitan dengan hal ini, secara keseluruhan cukup baik. Pegawai bersikap baik dan sopan dan tentunya membuat masyarakat senang.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	Informan	Berkaitan dengan ini yang saya ketahui tentunya mereka harus sesuai dengan prosedur yang benar dan semestinya pada saat memberikan pelayanan.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Untuk hal bagaimana memanfaatkan dan menggunakan teknologi dalam pelayanan saya rasa tentunya mereka (para pegawai) harus memanfaatkan hal ini dengan baik karena dengan adanya hal seperti ini (perangkat teknologi) seharusnya akan semakin membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan dan dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan

		teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
	Informan	Menurut saya yang harus menjadi perhatian ialah bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan paham bahwa kepuasan kita masyarakat adalah hal yang paling utama.
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
	Informan	Untuk pengelolaan sumber daya berkaitan dengan infrastruktur dan fasilitas pendukung lainnya, sejauh ini saya rasa masih perlu untuk lebih <i>diperbaiki</i> karena apabila <i>hal ini</i> sudah terkelola dan dimanfaatkan dengan baik tentunya pelayanan yang diberikan akan lebih baik dari yang ada <i>sekarang</i> .
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?
	Informan	Untuk hal-hal yang harus diperhatikan tentunya adalah bagaimana para pegawai yang bersangkutan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada kita masyarakat.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Kalau menurut saya <i>caranya</i> adalah dengan memaksimalkan apa yang ada <i>serta juga</i> lebih melengkapi kekurangan yang ada terkait dengan hal ini.
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi dan bagaimana kerjasamanya?
	Informan	Kurang lebih hampir sama dengan penjelasan sebelumnya, jadi.. tentunya untuk kedepannya <i>hal ini</i> bisa semakin baik dan berkembang sangat diperlukan pembenahan dan pemanfaatan yang lebih baik.
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Jadi pelaksanaan operasional pelayanan disini <i>setau saya</i> semuanya dikerjakan secara online dan sebenarnya dengan adanya hal seperti ini ita sebagai masyarakat harusnya semakin mudah.. hanya saja terkadang kami masih bingung untuk <i>mendaftar online</i> .
10.	Peneliti	Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Informan	Kalau berkaitan dengan hal ini, menurut saya tentu para pegawai <i>di dinas</i> lebih paham dan lebih mengetahui

		seperti apa strategi yang baik.
11.	Peneliti	Apa faktor pendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Untuk faktor yang mendukung berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, menurut saya seperti car pegawai yang baik pada saat melayani masyarakat.
12	Peneliti	Apa faktor penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Kalau <i>persoalan ini</i> saya rasa yang menghambat seperti kendala-kendala teknis dalam pemberian pelayanan.

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN MASYARAKAT IV

Nama Informan	Ridwan
Pekerjaan	Karyawan
Tempat	Kantor DPMPTSP
Hari dan Tanggal	Jumat, 18 Mei 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana sikap dan perilaku para pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang?
	Informan	Kalau menurut saya sudah cukup baik, kita juga sebagai masyarakat tentunya merasa senang ketika para pegawai yang melayani kami bersifat baik.
2.	Peneliti	Apa yang menjadi pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan apa komitmennya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat?
	Informan	Sepertinya yang dijadikan pegangan adalah untuk selalu berusaha bersikap dan berperilaku baik bagi masyarakat yang datang untuk dilayani.
3.	Peneliti	Bagaimana komunikasi terkait pemanfaatan dan penggunaan peralatan teknologi didalam menunjang pelayanan publik yang diberikan?
	Informan	Kalau <i>soal ini</i> sepertinya pegawai pasti paham untuk menjalankannya dan semoga saja mereka bisa melakukannya dengan baik. Saya rasa itu saja.
4.	Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan dan dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan

		teknologi untuk melayani masyarakat?
	Informan	Apa saja yang harus diperhatikan dan dipahami oleh para pegawai didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi mengenai infrastruktur untuk melayani masyarakat?
5.	Peneliti	Bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya? Seperti infrastruktur dan fasilitas pendukung.
	Informan	Pengelolaan <i>yang dimaksud</i> menurut saya sudah cukup <i>baik lah</i> sejauh ini hanya saja tentunya semua perlu dibenahi, semua perl ditingkatkan. Saya rasa seperti itu.
6.	Peneliti	Apa saja hal-hal yang harus diperhatikan terkait dengan operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu?
	Informan	Untuk hal yang harus menjadi perhatian tentunya adalah bagaimana kita masyarakat bisa merasa <i>termudahkan</i> dengan adanya pelayanan online, jadi para pegawai tentu harus berusaha untuk semakin baik terkait ini.
7.	Peneliti	Bagaimana cara untuk semakin mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan terpadu satu pintu?
	Informan	Saya rasa seperti diperadakan pelatihan-pelatihan atau kegiatan lainnya yang diikuti oleh para pegawai untuk menambah wawasannya <i>seperti itu</i> .
8.	Peneliti	Selain pengembangan tentu ada pembenahan, didalam kegiatan pelayanan publik ini dengan pemanfaatan teknologi informasi apa saja yang harus dibenahi dan bagaimana kerjasamanya?
	Informan	Jadi kalau terkait dengan kegiatan pelayanan yang ada, tentunya ada hal-hal yang harus dan wajib untuk segera dibenahi dan lebih dimaksimalkan. Saya kira seperti itu.
9.	Peneliti	Bagaimana operasional dari pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat?
	Informan	Saya rasa secara keseluruhan <i>ini</i> sudah cukup baik, melihat perkembangan <i>jaman sekarang</i> semuanya serba <i>internet kan</i> jadi disini pelayanan nya semua bisa juga <i>lewat online</i> .
10.	Peneliti	Seperti apa dukungan dan strategi yang diambil agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai?
	Informan	Jadi agar sumber daya yang ada <i>di kantor ini</i> dapat terkelola dengan baik saya rasa dibutuhkan kerjasama yang lebih <i>baik kedepannya</i> antara pihak yang terlibat.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	Saya rasa seperti dengan memanfaatkan perkembangan

		teknologi di <i>sekarang ini</i> untuk semakin lebih memudahkan dalam memberikan pelayanan.
12	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen?
	Informan	kalu <i>tentang hal ini</i> saya rasa ya.. seperti kendala-kendala teknis yang mengganggu dalam pelayanan. Saya rasa <i>itu</i> .

BIODATA PENELITI



Nilasari, dilahirkan di Kampuno pada hari Jumat tanggal 13 bulan Januari tahun 1995. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Saddike dan Nisbah memiliki kakak perempuan bernama Sahriani. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 266 Gona dan lulus pada tahun 2008 kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Kajuara lulus pada tahun 2011 dan melanjutkan pendidikan ditahap selanjutnya pada SMAN 1 Kajuara lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dengan ketekunan hingga motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, peneliti telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bone ”