

**SKRIPSI**  
**TRANSFORMASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI**  
***E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN PINRANG**



**MUH. RIZAL**

**10564111919**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**TRANSFORMASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI**

***E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN PINRANG**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Pemerintahan**



**Disusun dan Diajukan Oleh**

**MUH. RIZAL**

**NIM : 105641111919**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Proposal : Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui  
*E-Government* di Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Muh. Rizal

Nomor Induk Mahasiswa : 10564111919

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

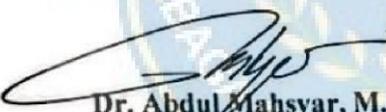
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyetujui

Pembimbing I

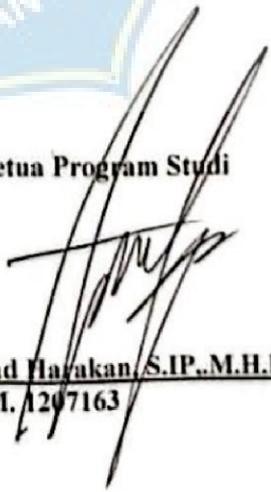
Pembimbing II

  
Dr. Abdul Mahsyar, M.Si  
Nur Khaerah, S.IP., M.IP

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi

  
  
Dr. Hj. Iryani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM.730727  
Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I  
NBM.1207163

## 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor:0184/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Senin 29 Agustus tahun 2023.



1. Dr. Abdul Muisyar, M.Si (Ketua)
2. Hamrun, S.IP.,M.SI
3. Nur Khaerah, S.IP., M.IP
4. Muh Amril Pratama Putra, S.IP.,M.AP

(*[Signature]*)  
 ( *[Signature]* )  
 ( *[Signature]* )  
 ( *[Signature]* )

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muh Rizal

Nomor Stambuk : 105641111919

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

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

Makassar, 10 Februari 2023

Yang Menyatakan

Muh Rizal

## ABSTRAK

### **Muh. Rizal, Abdul Mahsyar, Nur Khaerah, Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang, Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adalah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan permasalahan dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan, Tipe Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tipe penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai objek yang diteliti yaitu peran pemerintah dalam meningkatkan modal sosial untuk keberlanjutan masyarakat yang terdiri dari peran alokasi sumber daya, peran regulator, dan peran kesejahteraan sosial. Dengan berusaha melihat fenomena yang terjadi.

Hasil pembahasan dalam penelitian ini yang dilakukan dengan menggunakan 3 teori yaitu : *Support* (dukungan) Elemen pertama dan terpenting dalam Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* tanpa adanya dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat maupun pemangku kebijakan lainnya Transformasi Pelayanan perizinan Melalui *E-Government* tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dibutuhkan dukungan agar Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* bisa terealisasikan di masyarakat. *Capacity* (Sumber Daya) Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas untuk pengelolaan dan akses teknologi informasi untuk memastikan Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* berjalan sesuai harapan di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. Mengenai sumber daya manusia di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. *Value* (Manfaat) Manfaat Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi *E-Government* (SIAP BOSS) seharusnya di rasakan oleh masyarakat luas sistem apapun dibangun jika manfaatnya tidak dapat Faktor pendukung pelayanan perizinan melalui aplikasi *E-Government* (SIAP BOSS) di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Transformasi Pelayanan, *E-Government*

## KATA PENGANTAR

### **Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Tiada kata terindah yang patut di ucapkan oleh peneliti selain puji syukur yang sebesar-besarnya hanya kepada Allah Subhanahu Wata'aala yang telah melimpahkan nikmat kesehatan, kesabaran, kekuatan serta ilmu pengetahuan kepada hambaNya. Atas perkenannya sehingga peneli dapat menyelesaikan dan mempersembahkan skripsi ini, bukti dari perjuangan yang panjang dan jawaban atas do'a dan senantiasa mengalir dari orang-orang terkasih. Sholawat serta salam "*Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad*" juga peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Sang pejuang sejati yang telah membawa kita dari zaman jahiliah menuju zaman islamiah seperti sekarang ini.

Skripsi dengan judul "**Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di Kabupaten Pinrang**" sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa mulai dari awal hingga akhir proses pembuatan skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Ada banyak rintangan, hambatan, dan cobaan yang selalu menyertainya. Hanya dengan ketekunan, kerja cerdas, dan kerja ikhlas sehingga membuat penulis termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Zainuddin dan ibunda Rizmawati yang tiada henti mendoakan, memberikan kehidupan yang penuh kasih sayang. Serta saudara saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung hingga akhir studi ini. Dan juga keluarga besar atas segala dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu.

Selanjutnya pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi bantuan terutama kepada:

1. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Harakan, S.IP., M.Hi selaku Ketua jurusan dan Ibu Nurkhaerah, S.IP., M.IP selaku Sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Nurkhaerah, S.IP., M.IP selaku Dosen Penasehat Akademik Penulis ± 4 tahun Sekaligus Menjadi Dosen Pembimbing II Penulis Yang Selalu Memberikan Arahan Dalam menampaki jenjang pendidikan di bangku kuliah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M,Si selaku pembimbing I penulis yang selalu memberikan arahan dan dorongan atas penyelesaian skripsi penulis
5. Segenap Dosen Serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Yang Senantiasa Meluangkan Waktunya Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Penulis Selama Menempuh Perkuliahan Di Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Yang Memberikan Kontribusi Pemikirannya Terhadap Perkembangan Pemikiran Penulis Selama Di Bangku Kuliah

7. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang Yang Telah Dengan Sangat Baik Serta Responsif Dalam Membantu Penulis Menyelesaikan Skripsi Ini.
8. Teman Teman Seperjuangan Di Kelas IP D Yang Senantiasa Memberikan Dukungan Dan Semangat Kepada Penulis Selama Di Bangku Kuliah Hingga Penyelesaian Skripsi Ini.
9. Sahabat Saya Dian Adyati Yang Selalu Mengulurkan Tangannya Tanpa Pamrih Untuk Membantu Penulis Menyelesaikan Skripsi Ini
10. Aul, Fatimah, Puput, Saldy, Eby, Izzah Teman Teman Yang Memberikan Dukungan Moril Kepada Penulis Sampai Sekarang.
11. Last But Not Least, Terimakasih Untuk Diri Saya Sendiri Yang Masih Terus Berusaha Memperbaiki Apapun Keadaannya.
12. Terlalu Banyak Orang Yang Berjasa Dan Mempunyai Andil Kepada Penulis Selama Menempuh Pendidikan Di Universitas Muhammadiyah Makassar, Sehingga Tidak Akan Muat Bila Dicantumkan Dan Dituturkan Semuanya Dalam Ruang Yang Terbatas Ini. Kepada Mereka Semua Tanpa Terkecuali Penulis Ucapkan Terimakasih Yang Teramat Dalam Dan Penghargaan Yang Setinggi-Tingginya. Semoga Allah SWT. Yang Maha Pengasih Melimpahkan Pahala Serta Kebaikan Yang Berlipat Ganda Kepada Semua Pihak Yang Telah Memberikan Dukungan Maupun Bantuan Bagi Penulis Selama Penyusunan Skripsi Ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH..Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Teori Dan Konsep .....	13
C. Kerangka Pikir .....	19
D. Fokus Penelitian .....	20
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	22
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	22
C. Sumber Data.....	23
D. Informan Penelitian.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	26
G. Keabsahan Data.....	27

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	29
B. Hasil Penelitian .....	39
C. Pembahasan.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Tabel Informan



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Transformasi pelayanan perizinan melalui *e-government*



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang

Gambar 4.2 Struktur Organisasi DMPTSP Kabupaten Pinrang

Gambar 4.3 Beberapa Fitur yang dapat diakses pada Aplikasi SIAP BOSS

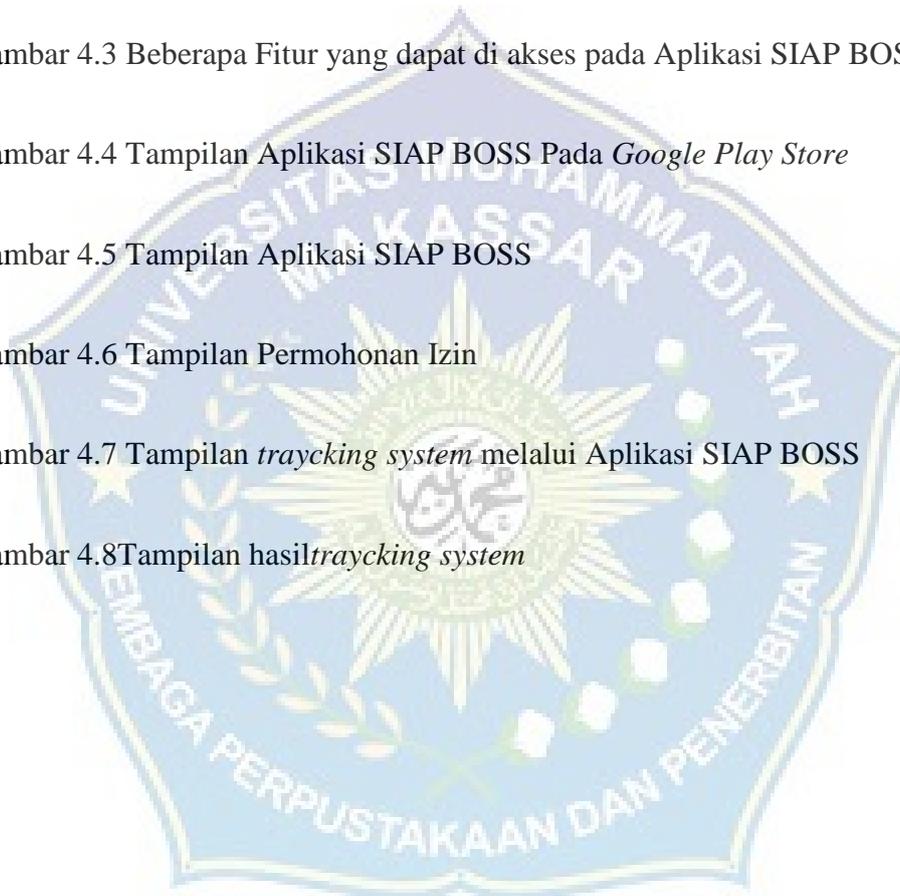
Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi SIAP BOSS Pada *Google Play Store*

Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi SIAP BOSS

Gambar 4.6 Tampilan Permohonan Izin

Gambar 4.7 Tampilan *traycking system* melalui Aplikasi SIAP BOSS

Gambar 4.8 Tampilan hasil *traycking system*



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Transformasi digital adalah sebuah proses yang radikal/luar biasa dimana proses tersebut melibatkan sumber daya yang dimiliki termasuk memanfaatkan teknologi digital yang ada saat itu untuk menghasilkan luaran dari organisasi untuk memberikan pengalaman baru. Pengalaman baru ini bisa berwujud sebagai sebuah nilai baru yang didapatkan oleh konsumen seperti kemudahan bertransaksi, berbelanja, berkomunikasi, dan lain sebagainya (Hadiono & Noor Santi, 2020).

Pemerintahan elektronik (juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-To-Customer (G2C)*, *Government-To-Business (G2B)* serta *Government-To-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari egovernment adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik (Simangunsong, 2010).

Sistem *E-Government* memiliki dua ciri utama sebagai aspek yang harus dipenuhi ketika sebuah institusi pemerintah ingin membangun *E-Government* yaitu aspek ketersediaan (*Availability*) dan aspek aksesibilitas (*Accessibility*). Aspek ketersediaan (*Availability*) yang dimaksud adalah informasi atau layanan yang diberikan pemerintah harus selalu tersedia untuk diakses pengguna (Darmawan Napitupulu, Muhammad Ridwan Lubis, 2020).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintah dan menciptakan pemerintahan Indonesia yang berbasis informasi. Dengan adanya instruksi presiden ini memberikan langkah awal dalam pelaksanaan *E-government* hampir diseluruh pemerintah kota/kabupaten di Indonesia (Ismail, 2021).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Monoarfa, 2012:3). Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) aparatur pemerintah yang belum optimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditandai dari masih banyaknya keluhan atau pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sosial media. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Abdul Mahsyar, 2022).

Dalam proses pelayanan perizinan PTSP masih sangat bergantung kepada Tim Teknis yang secara legal formal keberadaannya di SKPD-SKPD teknis. Kondisi ini berpotensi menjadi permasalahan permanen dalam dinamika dan diskursus pelayanan perizinan oleh PTSP;Terkait dengan pelimpahan kewenangan juga masih menjadi masalah klasik yang tak kunjung selesai. Tarik menarik antara SKPD teknis dengan PTSP dan Kepala Daerah masih kental mewarnai birokrasi pelayanan perizinan secara umum. Orientasi dari para pihak masih seputar sumber yang harus diamankan. Oleh karena itu akselerasi pelayanan perizinan melalui berbagai terobosan belum memberikan hasil yang signifikan atau dapat dikatan masih jalan ditempat (Anwar, 2017).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu dibentuk untuk pertama kalinya. Pada Restra tahun 2019-2024 tercantum Penjabaran Misi pertama dan keempat RPJMD Kabupaten Pinrang 2019-2024 dan keterkaitannya dengan Renstra DPMPTSP Kabupaten Pinrang tahun 2019-2024 yaitu Misi Pertama “Memantapkan sistem birokrasi yang baik dan akuntabel serta berorientasi pelayanan prima dengan didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi. Misi ini mencakup upaya pokok mewujudkan sistem birokrasi yang akuntabel dan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima (Ismail, 2021).

Untuk mengoptimalkan pelaksanaan ketentuan Pasal 7 dan Pasal 38 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021, maka lahirlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu yang dimana penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah kabupaten/kota dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota (Permendagri No. 25 Tahun 2021). Kabupaten Pinrang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan yang dimana proses penyelenggaraan perizinan berusahanya dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(Windy, 2022).

Kabupaten Pinrang menjadi salah satu kabupaten yang menerapkan *E-government* diberbagai dinas/kantor pemerintahan. Setiap dinas di Kabupaten Pinrang memiliki website, salah satu Dinas yang menggunakan dan memanfaatkan *E-government* dalam pelayanan publik yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (DPMPTSP)(Ismail, 2021).

Sebelumnya pengurusan dilakukan secara manual, masyarakat pun harus bolak balik untuk mendapatkan informasi mengenai izin terbit yang memang harus secara berkala karena tidak dapat ditentukan kapan waktu pasti surat tersebut terbit dan informasi-informasi lain mengenai peluang investasi dan penanaman modal serta informasi lainnya. Namun kini pengurusannya lebih mudah karena dapat dilakukan melalui *smartphone* dan dipermudah dengan adanya arahan dan petunjuk serta pendampingan melalui aplikasi SIAP BOSS (Darwis, 2022).

DPMPTSP beberapa tahun terakhir telah banyak mengeluarkan berbagai inovasi dalam peningkatan pelayanan perizinan di mulai dengan di rilisnya aplikasi **SILEMPUE** pada tahun 2017 sampai 2019 di,yang dukung oleh aplikasi

**Tracking Sistem** yaitu aplikasi yang terintegrasi mulai dari *front office*, *back office* hingga terbitnya izin melalui sistem jaingan, aplikasi **SMS Gateway** adalah layanan aplikasi yang secara langsung menyampaikan sms ke handphone yang berbasis android kepada pemohon bahwa posisi izinnya sudah di proses. Seiring perkembangan zaman tantangan yang akan dihadapi adalah makin meningkatnya persaingan global dan makin heterogennya nasyarakat pinrang dalam perkembangan saat ini sehingga dinas PMPTSP kabupaten pinrang harus mampu menjawab tantangan perkembangan ini dengan peningkatan layanan melalui *E-government*. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang lebih mutakhir dan terbaru sehingga dinas PMPTSP mengeluarkan inovasi yang di sebut **SIAP BOSS**( Sistem informasi dan aplikasi perizinan berbasis online *single submission*).

Aplikasi SIAP BOSS disebut sebagai produk inovasi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan identifikasi yang dilakukan oleh penulis sebelumnya dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, Everet M (2003) yang menyatakan bahwa setidaknya inovasi pelayanan harus memenuhi 5 dimensi dari atribut inovasi. Pertama, SIAP BOSS memberikan keuntungan kepada DPMPTSP Kabupaten Pinrang dalam memberikan kemudahan kepada masarakat dalam akses informasi dan penerbitan dokumen perizinan (*Relative Advantage*). Kedua, SIAP BOSS sesuai dengan inovasi DPMPTSP sebelumnya yaitu aplikasi SILLEMPUE (*Compability*). Ketiga, SIAP BOSS bersifat sangat kompleks karena berisikan inovasi lain dari dinas terkait, maka dari itu kompleksitas yang dimiliki oleh aplikasi SIAP BOSS diharapkan dapat menjadi solusi atas pelayanan publik

(*complexity*). Keempat, aplikasi ini telah diuji coba pada tahun 2019, setahun sebelum inovasi ini diluncurkan (*Triability*). Kelima, SIAP BOSS mudah untuk diamati dari mekanisme kerjanya karena dapat dijangkau hanya melalui gawai pribadi yang dimiliki oleh masyarakat dalam wujud sebuah aplikasi (*observability*). (Siap et al., 2022).

Peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang . Seperti kita ketahui bersama, hampir semua kegiatan di DPMPTSP menggunakan sistem informasi akuntansi. Selain Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (SIAP BOSS). SIAP BOSS merupakan aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam menjalankan dan melacak proses permohonan perizinan baik berlisensi maupun tidak yang diperoleh di DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Dengan mengimplementasikan aplikasi yang ada diyakini akan sangat membantu kinerja keuangan dalam menjalankan tugas sesuai dengan regulasi pemerintah.

Alasan lain mengapa peneliti melakukan penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang terkait dengan inovasi aplikasi SIAP BOSS ini, karena belum ada penelitian terkait dengan produk *E-government* tersebut dan SIAP BOSS merupakan inovasi terbaru yang perlu dikaji secara mendalam dari sisi kegunaan, Transformasi Pelayanan, kepuasan masyarakat, integrasi dan efektivitas implementasi.

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten pinrang.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang ?
2. Apa Faktor Penghambat dan Pendukung Dari Transformasi perizinan *E-government* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten pinrang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

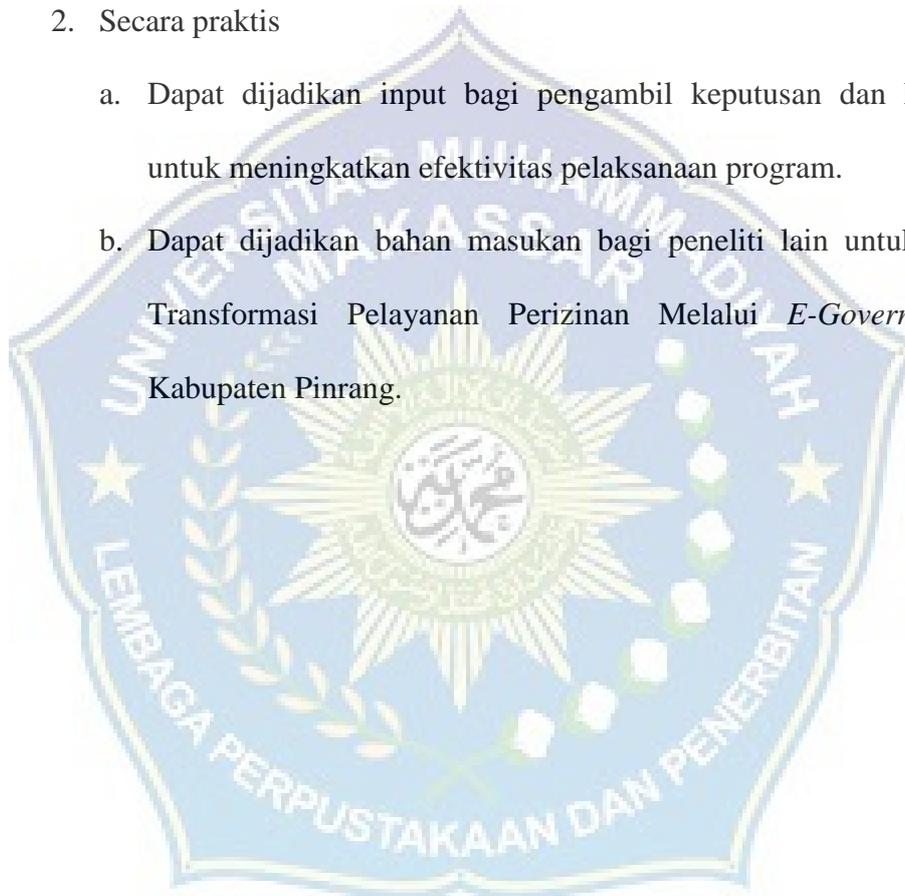
Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui Apa Fakor Penghambat dan Pendukung dari transformasi pelayanan perizinan melalui *E-Government* di kabupaten pinrang.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

- a. Dapat dijadikan referensi untuk pembahsan yang berkaitan dengan Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang.
  - b. Memberikan masukan terhadap Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang.
2. Secara praktis
- a. Dapat dijadikan input bagi pengambil keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program.
  - b. Dapat dijadikan bahan masukan bagi peneliti lain untuk melihat Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian lain. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut

**Tabel 2.1**Penelitian terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Afriyani et al., 2022)	Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan suatu konsep <i>digital governemnt</i> . <i>Online single submission</i> melalui peraturan pemerintah nomor 24 tahun 20018 sebagai reformasi perizinan melalui konsep penerapan <i>digital government</i> . Sebagai respon pemerintah Kabupaten Sumedang mengalami transformasi layanan berbasis digital melalui SI ICE MANDIRI. SI ICE MANDIRI sebagai sistem pelayanan berbasis online untuk setiap perizinan dan non perizinan di Dinas penanaman modal terpadu satu pintu. konsep teoritis <i>Digital Government Maturity</i>

			<p>Model menunjukkan bahwa transformasi digital SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS menempati tahapan integration yang artinya proses proses layanan izin usaha melalui OSS dilakukan melalui sistem Yang terintegrasi antara pemerintah pusat dengan daerah diberbagai instansi pemerintahan. melalui sistem layanan ini masyarakat atau pelaku usaha melakukan proses izin dalam satu tahapan melalui sistem SI ICE MANDIRI dan OSS.</p>
2.	(Wismayanti & Purnamaningsih, 2022)	<p>Transformasi Pelayanan Publik Melalui <i>E-Government</i> Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung</p>	<p>Berdasarkan pembahasan dan serangkaian hasil analisis penelitian yang dilakukan peneliti terkait transformasi pelayanan publik melalui <i>E-Government</i> dimasa era new normal pada pemerintahan daerah Kabupaten Badung diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1. <i>Support</i> atau dukungan yang diberikan oleh pemerintah ataupun masyarakat dalam pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan Kabupaten Badung sudah dikatakan sangat baik, 2. Kapasitas atau <i>capacity</i> yang disediakan dalam pengoptimalan konsep <i>E-Government</i> oleh</p>

			<p>pemerintah Kabupaten Badung, baik kapasitas sumber daya manusia yang kompeten dan mumpuni dalam penggunaan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat yang disebabkan oleh terjadinya penurunan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung yang merupakan salah satu tulang punggung pendanaan daerah.</p>
3.	(Yudhiantara et al., 2019)	<p>Transformasi <i>E-Government</i> Menuju <i>E-Governance</i> Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya</p>	<p>Penyediaan sarana online e-Sapawarga yang selama ini dilakukan oleh pemkot Surabaya dimaksudkan agar masyarakat dapat memanfaatkan sebaik mungkin sarana yang telah disediakan namun, dalam kenyataan di lapangan hanya sebagian kecil masyarakat yang memanfaatkannya sesuai dengan tujuan program tersebut (Setya Ningtyas,2013). Masih rendahnya partisipasi elektronik masyarakat Surabaya tampak pada aktivitas interaksi yang terjadi pada akun media sosial e-Sapawarga Surabaya. Rendahnya partisipasi elektronik warga dalam program e-sapawarga juga terindikasi dari observasi dan wawancara awal terhadap warga surabaya</p>

			selama bulan november hingga desember 2016, yang menyatakan bahwa hanya sedikit informan yang mengetahui keberadaan program layanan media centre tersebut.
--	--	--	--

Sumber Diolah oleh Peneliti, 10 Februari 2023

Dari tabel diatas dapat kita lihat perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti sebelumnya.

1. Dari penelitian ini adapun perbedaannya yaitu Fokus penelitian terdahulu membahas tentang Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang sedangkan peneliti membahas tentang Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang Transformasi Pelayanan Perizinan.
2. Dari penelitian ini adapun perbedaannya yaitu Fokus penelitian terdahulu membahas tentang Transformasi Pelayanan Publik Melalui *E-Government* Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung sedangkan peneliti membahas tentang Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang . Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas masalah Transformasi Pelayanan Publik.
3. Dari penelitian ini adapun perbedaannya yaitu Fokus penelitian terdahulu membahas tentang Transformasi *E-Government* Menuju *E-Governance* Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya sedangkan peneliti membahas tentang Transformasi Pelayanan

Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang Transformasi *E-Government*.

## **B. Teori Dan Konsep**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000), diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Erna Setijaningrum, 2019).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah,

warga, dan sektor usaha. Kedua. Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Riskha Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Albrow (1989:23) menyatakan bahwa, “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya”. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi Negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur Negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan (Rinaldi, 2017).

Pendapat di atas menunjukkan bahwa dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur Institusi birokrasi pemerintah pada beberapa negara di dunia, pada umumnya banyak sekali terjadi permasalahan-permasalahan atau kelemahan-

kelemahan yang dilakukan oleh institusi atau lembaga pemerintah sebagai unsur pemberi pelayanan publik kepada masyarakat yang dilayaninya, sehingga sangat banyak sekali muncul keluhan-keluhan atas rasa ketidakpuasan masyarakat dalam suatu proses pelayanan publik, sedangkan di sisi yang lain tingkat kepuasan dari masyarakat merupakan indikator akhir dari penilaian atas keberhasilan suatu pelayanan publik, (Guanabara et al., 2014).

## **2. Transformasi Pelayanan**

Transformasi digital juga merujuk tentang *e-government*, dan *digital government*. Konsep itu sendiri saling terkait dan memiliki kesamaan tentang bagaimana sektor publik menggunakan TIK untuk meningkatkan pemberian layanan, mengubah proses dan budaya organisasi, serta dampaknya pada penciptaan nilai. Untuk memahami transformasi digital dalam pemerintahan atau instansi pada level pusat maupun daerah perlu memperhatikan tiga elemen yang dapat menjelaskan bagaimana dampak teknologi pada perubahan organisasi. Ketiga elemen itu diantaranya; *Using technology to transform service delivery* (Afriyani et al., 2022).

Dengan demikian transformasi sistem pelayanan publik sebetulnya dapat dilakukan dengan baik jika pertama, pemerintah mereposisi dirinya menjadi ‘pelayan publik’, kedua, melibatkan masyarakat pada setiap pembuatan kebijakan. Keterlibatan yang dimaksud juga bukan sekedar mengundang masyarakat untuk mendengarkan sosialisasi, misalnya. Tetapi melampaui itu, keterlibatan disini maknanya membuka ruang dialog untuk

mendengarkan dan menyerap aspirasi mereka, kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk kebijakan. Sehingga, kebijakan yang kontroversi dapat dihindari (Hadi et al., 2020).

Ada dua strategi perubahan dalam organisasi yang diusulkan oleh Osborne & Brown (2005), yaitu strategi perubahan transformasional dan perubahan inkremental. Kleiner & Corrigan (1989) mengemukakan bahwa perubahan transformasional dapat digambarkan sebagai perubahan radikal dan inovatif yang menunjukkan terobosan besar dengan pola perilaku dan perubahan dalam organisasi. Transformasi organisasi yang sukses hanya dapat dicapai dengan kepemimpinan yang 'tepat' dan menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan termasuk menjadi kuat, kompeten, dan berpikir lateral, sementara model perubahan inkremental menunjukkan bahwa perubahan harus dilaksanakan secara bertahap (Patrickson & Bamber, 1995) (Taufik & Warsono, 2020).

Transformasi digital sebagian besar dilihat sebagai perubahan budaya yang harus terjadi di dalam organisasi. Penggunaan alat digital memungkinkan adanya perubahan cara administrasi publik menyampaikan pekerjaan mereka, berkomunikasi, dan memberikan layanan, tetapi bisa juga memiliki dampak yang jauh lebih luas seperti mengubah struktur dan budaya organisasi, atau melibatkan dan mengintegrasikan warga dan mitra lain ke dalam desain bersama dan penyampaian bersama layanan publik. Perubahan dalam hubungan dengan warga dan pemangku kepentingan lainnya adalah peran warga negara lebih aktif (Afriyani et al., 2022)

### 3. *E-Government*

Menurut Richardus E. Indrajit, *e-government* adalah penggunaan ICT (*Information, Comunication, Technology*) untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain . *The World Bank* memberikan pendefinisian tentang *e-government* sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luar, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat. (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022).

Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya, teknologi yang paling cocok untuk diterapkan disini adalah teknologi informasi (*e-Government*). *E-Government* sendiri adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintah yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salahsatunya sebagai jalan keluar untuk peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Savinatunazah, 2018).

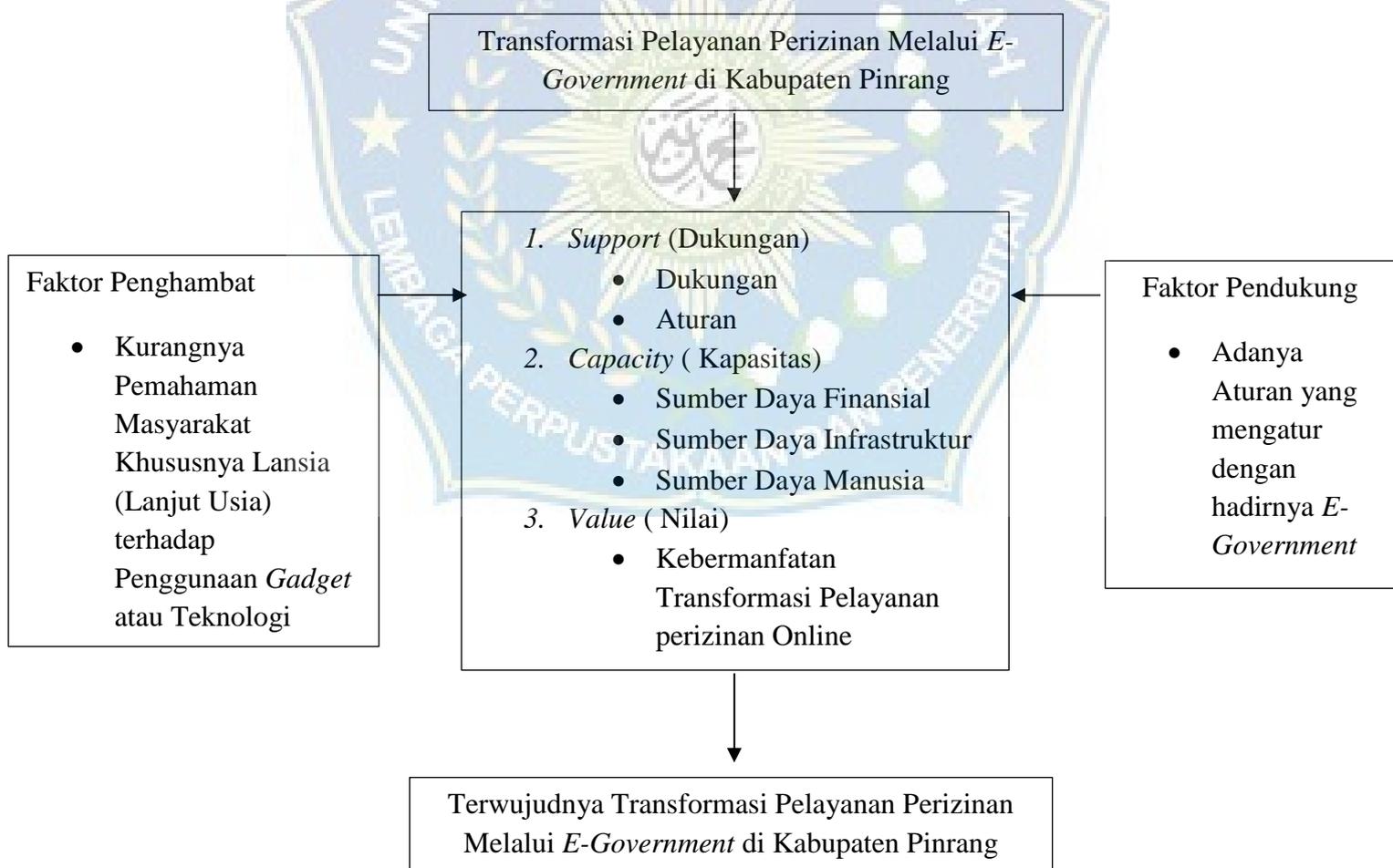
*E-Government* yang sering disingkat *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, untuk memberikan pelayanan publik secara lebih nyaman, berorientasi pada pelanggan, hemat biaya, dan sama sekali berbeda dan (dengan) cara yang lebih baik. *E-Government* adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pentingnya *E-Government* ini antara lain (1) mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat; (2) mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan (3) mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan (Yudhiantara et al., 2019).

Kehadiran *e-government* setidaknya bisa menjawab tiga hal, pertama, *e-government* memberikan analisis tentang penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan cita-cita UU pelayanan publik dan otonomi daerah, kedua, *e-government* merupakan jawaban positif atas globalisasi. Ketiga, *e-government* memberikan penguatan bagi demokrasi dengan berbasis IT, sehingga prinsip *good governance* terutama dari sisi akuntabilitas. Akuntabilitas tidak hanya dimaknai dengan memberikan akses terhadap informasi yang diberikan oleh pemerintah, tetapi juga memberikan masyarakat pengetahuan untuk mampu mengakses informasi tersebut. Akuntabilitas bukanlah sekadar urusan laporan pertanggungjawaban maupun akses. Akuntabilitas adalah tentang perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan (Yunas, 2020).

### C. Kerangka Pikir

Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan di DPMPTSP berupa pelayanan perizinan yang bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat (Setianingrum et al., 2020). Peneliti menggunakan Teori Indrajit (2016:35) tentang indikator penerapan *e-government*, yaitu *Support, Capacity and Value* untuk melihat penerapan *e-government* perizinan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Adapun fokus penelitian ini yaitu Terdapat 3 elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh ialah Indrajit (2016:35) tentang indikator elemen sukses penerapan e-government, seperti *Support* ( Dukungan ), *Capacity* ( Kapasitas ), *Value* ( Nilai ).

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

##### 1. *Support* ( Dukungan )

Indikator *Support* terdiri dari kesepakatan yang dibangun oleh Kepala DPMPTSP dalam menerapkan *e-government*, sosialisasi atau Bimbingan Teknis yang diselenggarakan dalam menyiapkan pelaksanaan *e-government* perizinan online dan Konsistensi yakni kesungguhan dalam melaksanakan perizinan melalui *e-government*.

##### 2. *Capacity* ( Kapasitas )

Indikator *capacity* terkait Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana *e-government* dalam perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Pinrang, Ketersediaan Infrastruktur TIK, sarana prasarana pendukung penerapan *e-government*, serta Alokasi Anggaran dalam DPA DPMPTSP.

### 3. *Value* ( Nilai )

Indikator *Value* yakni kebermanfaatan *e-government* perizinan online untuk masyarakat dan pengguna aplikasi.

### 4. Faktor Pendukung

Faktor Pendukung adalah faktor-faktor penunjang atau pendukung dalam Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang.

### 5. Faktor penghambat

Faktor Penghambat adalah faktor-faktor yang menjadi penyebab terhambatnya Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Waktu dan lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang, dan dilakukan selama 2 bulan lamanya. Adapun alasan memilih obyek lokasi penelitian tersebut adalah karena menjadi sumber informasi dan pengambilan data yang dapat mendukung penelitian.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

Jenis dan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian tentang Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang adalah:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adalah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan permasalahan dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu peneliti harus terjun dalam lapangan dalam waktu yang cukup lama .

## 2. Tipe penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tipe penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai objek yang diteliti yaitu peran pemerintah dalam meningkatkan modal sosial untuk keberlanjutan masyarakat yang terdiri dari peran alokasi sumber daya, peran regulator, dan peran kesejahteraan sosial. Dengan berusaha melihat fenomena yang terjadi.

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dijangkau dari sumber data primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian ini.

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dengan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dalam penelitian

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literature yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

#### D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang diminta keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok-pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara obyektif, netral dan dapat dipertanggung jawabkan. Informan penelitian ini dipilih berdasarkan metode purposive sampling dimana metode tersebut metode tersebut adalah mengambil sampel yang dapat mewakili perspektif lebih luas dari kriteria, yang sudah ditetapkan sebelumnya dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian terkait Tata kelola pemerintah dalam sumber daya air berkelanjutan di kota Makassar sebagai berikut :

Tabel. 3.1 Informan Penelitian

NO	INFORMAN	NAMA	INISIAL	KET.
1	Kepala Dinas	Andi Mirani, AP,M.Si	AM	DPMPTSP Kab. Pinrang
2	Kabid Pelayanan Perizinan & Non Perizinan	Munarpa, SP, M.Si	M	
3	Kabid Pengelolaan data	Dhanny AW Sudirman, S.Sos., M.Si	D	
4	Kasi Pengelolaan Sistem	Andi Sulviah Rum, SE	S	
5	Pengguna	Amran & Deni Kamrul	A & DK	Masyarakat

	Layanan Aplikasi SIAP BOSS			
--	-------------------------------	--	--	--

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagaiberikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang berkaitan dengan Implementasi Program Penguatan Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Pembiasaan Dalam Peningkatan Mutu Sekolah.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan informan sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Dalam wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen : 1). Reduksi data (*data reduction*), 2). Penyajian data (*data display*), 3). Penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*).

#### 1. Reduksi Data

Langkah reduksi data melibatkan beberapa tahap. Tahap pertama, melibatkan langkah-langkah editing, pengelompokan, dan meringkas data. Pada tahap kedua, peneliti menyusun kode-kode dan catatan-catatan mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenaan dengan aktifitas serta proses-proses sehingga peneliti dapat menemukan tema-tema, kelompokkelompok, dan pola-pola data.

#### 2. Penyajian Data

Komponen kedua yakni penyajian data (*data display*) melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan (kelompok) data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan, karena dalam penelitian kualitatif data biasanya beraneka ragam perspektif dan teras bertumpuk, maka penyajian data (*data display*) pada umumnya sangat diyakini sangat membantu proses analisis.

### 3. Penarikan serta Pengujian Kesimpulan

Pada komponen terakhir, yakni penarikan dan pengujian kesimpulan, peneliti pada dasarnya mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan atau kecenderungan dari penyajian data yang telah dibuat.

## G. Keabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu yakni sebagai berikut:

### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini penelitian melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada, kemudian

peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbedabeda maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain diberi tugas melakukan pengumpulan data.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Pinrang

Tanah Sawitto yang saat ini dikenal sebagai Kabupaten Pinrang atau dalam Bahasa Bugis yaitu Wanua Penrang (ꦮꦤꦸꦥꦺꦤꦫꦁ) merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan berada di 185 km dari Kota Makassar yang merupakan Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan.

Jarak tempuh dari Ibukota Provinsi ke Kabupaten Pinrang  $\pm$  173 km dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Tana Toraja
- Sebelah Selatan : Kota Pare-pare
- Sebelah Timur : Kabupaten Enrekang, Kabupaten Sidrap
- Sebelah Barat : Selat Makassar dan Kabupaten Polmas

Wilayah Kabupaten Pinrang terbagi dalam 12 Kecamatan terbagi atas 39 kelurahan dan 65 Desa. Kondisi Topografi wilayah pada umumnya berbukit-bukit dengan ketinggian 100 – 2000 meter di atas permukaan laut.

Tipe Iklim di wilayah ini termasuk tipe B dan C dimana musim hujan terjadi pada Bulan November hingga Juni dan sebaliknya musim kemarau terjadi pada Bulan Agustus hingga Bulan September, secara umum curah hujan terjadi cukup tinggi dan sangat dipengaruhi angin musiman. Suhu udara rata-rata mencapai 28°C dengan curah hujan rata-rata mencapai 174,93 mm/bln.

Kondisi topografi di wilayah Kabupaten Pinrang bervariasi dari kondisi datar hingga curam yang meliputi tiga dimensi kewilayahan dataran rendah, laut dan dataran tinggi Kecamatan Patampanua, watang Sawitto dan Tiroang. Topografinya sebagian besar terdiri dari tanah datar. Kecamatan yang memiliki pantai masing-masing : Kec. Suppa, Mattiro, Sompe, Lanrisang & Campa, dengan garis pantai sepanjang 93 Km, sedangkan Kecamatan yang mempunyai topografi berbukit dan bergunung adalah Kec Lembang, Duampanua & Batulappa ketinggian wilayah 0-500m di atas permukaan laut (60.41%), ketinggian 500-1000m di atas permukaan laut (19.69%) dan ketinggian 1000 di atas permukaan (9.90%).

## **2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang**

### **Sejarah terbentuknya DPMPTSP Kabupaten Pinrang**

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu atau yang biasa disingkat (KP2T) Kabupaten Pinrang beridisi berdasarkan dengan Peraturan Daerah atau Perda Kabupaten Pinrang Nomor 3 Tahun 2010 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu atau (KP2T)

Kabupaten Pinrang. Pada tanggal 4 Juni 2010, dilakukan Pengisian structural jabatan serta pelantikan Dra. Hj. A. Nurhayati Tamma, M.Si, sebagai Kepala KP2T, oleh Bupati Pinrang.

Sejak pelantikan pejabat structural, KP2T melakukan tahap persiapan untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan meliputi :

- a. rapat pemantapan SKPD Teknis
- b. studi banding ke beberapa Kabupaten/ Kota yang telah melaksanakan PPTS
- c. penyusunan dokumen pendukung lainnya

Melalui Peraturan Bupati Pinrang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 3 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T)

Kabupaten Pinrang. Bupati Pinrang melakukan pendelegasian kewenangan 36 perizinan. Sejak tanggal 1 Juli 2010, KP2T resmi menyelenggarakan pelayanan perizinan dan diresmikan pembukaannya oleh Bapak Bupati Pinrang, H. A. Aslam Patonangi, SH., M.Si.

Seiring dengan perkembangan pelayanan perizinan dan iklim investasi, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang melakukan penguatan kelembagaan melalui pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 24 Tahun 2011 dan

melaksanakan 76 jenis pelayanan perizinan meliputi 44 jenis pelayanan perizinan usaha dan 32 jenis pelayanan perizinan non usaha berdasarkan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 17 tahun 2012. Pengisian pejabat structural BP2TPM dilaksanakan pada tanggal 6 Februari 2012, Bupati Pinrang H. A. Aslam Patonangi, SH., M.Si melantik Dra. Hj. A. Nurhayati Tamma, M. Si sebagai Kepala BP2TPM beserta 12 pejabat struktural lainnya.

Memasuki tahun ketiga penyelenggaraan PTSP, BP2TPM melakukan penyederhanaan jumlah perizinan dengan memaksimalkan pelayanan penanaman modal. Sejak tanggal 3 Januari 2013, BP2TPM melaksanakan kewenangan 7 jenis Izin Usaha, 8 jenis Perizinan Penanaman Modal dan 5 jenis Non Perizinan Penanaman Modal.

Berdasarkan kebijakan Pemerintah Pusat (UU Nomor 23 Tahun 2014), maka sejak 1 Januari 2016 Pemerintah Kabupaten Pinrang sekali lagi melakukan penyederhanaan jumlah Perizinan menjadi : (1) 6 jenis Perizinan Usaha (2) 6 jenis Perizinan Non Usaha (3) 8 jenis Perizinan Penanaman Modal, dan (4) 4 jenis Non Perizinan Penanaman Modal.

Ditahun ketujuh penyelenggaraan PTSP , BP2TPM berubah status kelembagaan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan mendapatkan pelimpahan kewenangan perizinan menjadi 12 jenis perizinan dan non perizinan Penanaman Modal berdasarkan Peraturan Bupati nomor 1 tahun 2017.

Memasuki usia kedelapan tahun DPMPTSP mendapatkan tambahan pelimpahan kewenangan di bidang kesehatan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2018, dan memasuki awal September Bupati Pinrang Irwan Hamid melantik Andi Mirani, AP.,M.Si sebagai Kepala DPMPTSP yang baru menggantikan pejabat sebelumnya.

Adanya Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik mengharuskan setiap pelayanan berusaha di daftarkan melalui *Online Single Submission* maka perlu kiranya merevisi pelimpahan kewenangan perizinan selama ini. Untuk menyesuaikan dengan penerapan OSS maka lahirlah Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PTSP Kabupaten Pinrang. Untuk pelayanan perizinan yang didelegasikan oleh DPMPTSP maka di terapkan Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (SIAP BOSS) dengan system tanda tangan elektronik.

### **Motto, Visi Misi, dan Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pinrang**

DPMPTSP Kabupaten Pinrang memiliki Motto, yaitu :

**“ SIMPLE IZINNYA SAFE INVESTASINYA ”**

Sementara Visi dan Misi dari DPMPTSP Kabupten Pinrang yaitu :

**Visi :**

“Terwujud Masyarakat Kabupaten Pinrang yang Sejahterah, Religious, Harmonis dan Mandiri serta Tangguh mengelolah potensi Daerah ”

**Misi :**

- 1) Memantapkan sistem birokrasi yang baik dan berakuntabilitas, berorientasi pelayanan yang prima didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi (*E-Governance*)
- 2) Pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan secara berkelanjutan

Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang :

“Manyatakan sanggup dalam penyelenggaraan Pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, apabila tidak menepati janji maka siap menerima saksi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

**Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang DPMPTSP**

DPMPTSP Kabupaten Pinrang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi , maka dibentuk struktur organisasi yang sebagai berikut :

- 1) Kepala Dinas

2) Bagian Sekretaris, dengan 3 sub. Bagian yaitu :

- a. Sub. Bagian Program
- b. Sub. Bagian Umum, Kepegawaian Dan Hukum
- c. Sub. Bagian Keuangan

3) Bidang Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal,  
dengan

3 seksi yaitu :

- a. Seksi Perencanaan Penanaman Modal
- b. Seksi Pengembangan Iklim dalam Penanaman Modal
- c. Seksi Promosi Penanaman Modal

4) Bidang Pengolahan Data dan Pengelolaan Sistem Informasi, dengan 3  
seksi yaitu:

- a. Seksi Pengelolaan Sistem Informasi
- b. Seksi Pengolahan data dan pelaporan
- c. Seksi Pengelolaan dalam Kearsipan Perizinan dan Non-  
Perizinan

5) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non-Perizinan,

dengan 3 seksi yaitu :

a. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan I

b. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan II

c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan III

6) Bidang Pengaduan Dan Pengendalian dalam Pelaksanaan Penanaman

Modal, dengan 3 seksi yaitu :

a. Seksi Pengaduan, seksi Kebijakan dan seksi Advokasi  
Layanan

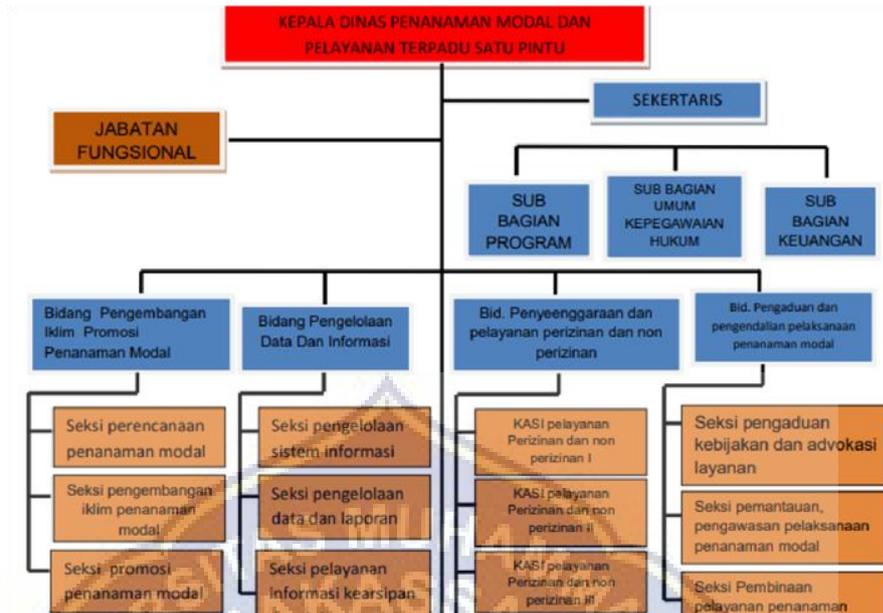
b. Seksi Pemantauan dan Pengawasan dalam Pelaksanaan  
Penanaman Modal

c. Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal

7) Tim Teknis PTSP

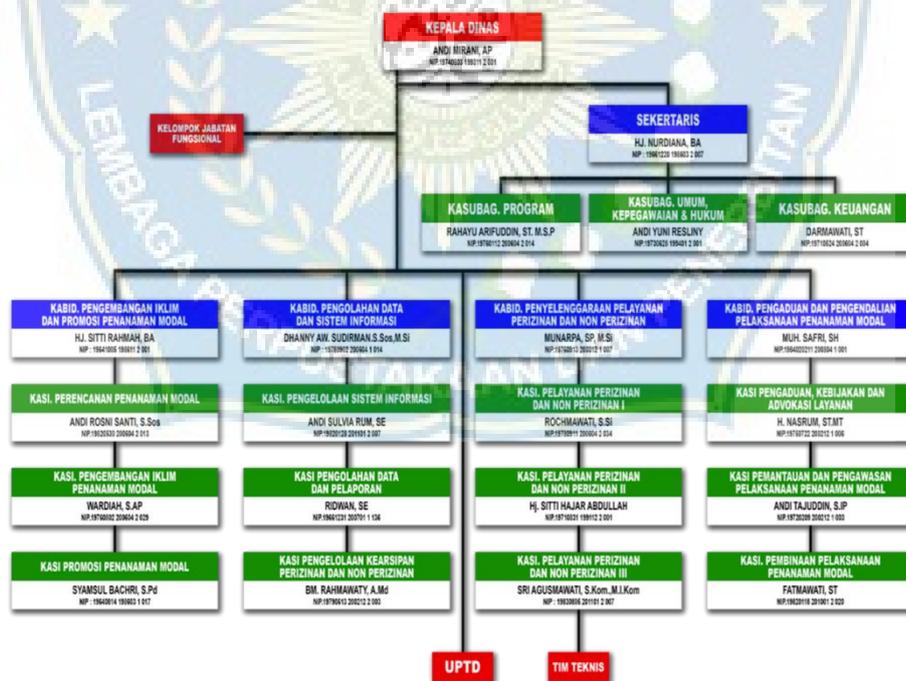
8) Jabatan fungsional

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang



Sumber : DMPTSP Kabupaten Pinrang

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang



Sumber : DMPTSP Kabupaten Pinrang

Di lingkup Dinas telah ditetapkan jabatan fungsional yang sesuai dengan kebutuhan dan yang pelaksanaannya dilaksanakan sesuai dengan ketentuannya yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kelompok Jabatan Fungsional yang ada pada Dinas ini, mempunyai tugas yaitu melakukan kegiatan yang sesuai dengan jabatan fungsionalnya masing-masing berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok Jabatan Fungsional sendiri, dibagi menjadi berbagai atau beberapa kelompok jabatan fungsional yang sesuai dengan bidang keahliannya yang dimana pengangkatannya diatur berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan. Masing-masing atau tiap-tiap Kelompok Jabatan Fungsional ini dikoordinasikan oleh pejabat fungsional yang merupakan seorang senior yang telah ditunjuk atau ditetapkan oleh Bupati.

### **Tugas Pokok & Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, DPMPTSP Kabupaten Pinrang mempunyai tugas pokok melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi serta mempunyai tugas koordinasi daerah dan pelayanan di bidang penanaman modal.

Dalam melaksanakan tugas pokok, DPMPTSP Kabupaten Pinrang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Pelaksanaan administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **B. Hasil Penelitian**

1. **Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government Di Kabupaten Pinrang**

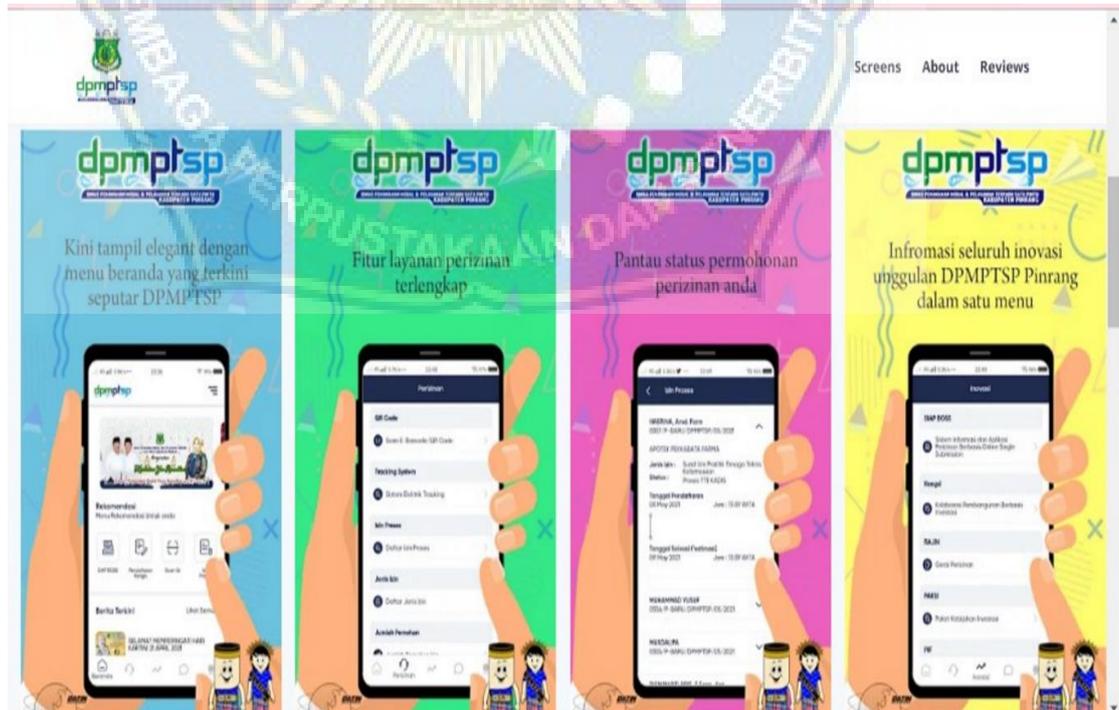
Dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan transformasi digital bukanlah suatu pilihan, melainkan sebuah keharusan. Dimana organisasi publik, disini adalah pemerintah ditingkat pusat maupun daerah dituntut harus memiliki inovasi demi suatu perubahan ke arah yang lebih baik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal ini digitalisasi sangat penting dan membantu guna

mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Suatu Aplikasi harus memiliki ciri serta unsur kebaruan atau transformasi. Baru dalam hal ini berarti murni dan belum pernah ada atau digunakan sebelumnya atau dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang sudah pernah ada atau digunakan orang lain kemudian diadopsi karena dirasa dapat menjadi solusi. Unsur kebaruan dapat dilihat dari adanya keunikan gagasan, atau modifikasi dari inovasi yang ada, didasari pengakuan atau penerimaan dan penerapan di masyarakat.

Gambar 4.3 Beberapa fitur yang dapat diakses pada Aplikasi SIAP

BOSS



Sumber : Website DMPTSP Kabupaten Pinrang

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa jika kita membuka atau mengunjungi website dari <https://pmptsp.pinrangkab.go.id/> maka akan menampilkan beberapa tampilan seperti Beranda terkini mengenai DMPTSP Kabupaten Pinrang, menampilkan Tentang DMPTSP, menampilkan Fitur layanan Perizinan, menampilkan informasi serta seluruh inovasi unggulan dari DMPTSP Kabupaten Pinrang.

Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi SIAP BOSS Pada pencarian di *Play Store*



Sumber : *Playstore*

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa sangat mudah untuk menginstall aplikasi SIAP BOSS ini di Play Store cukup dengan mengetik SIAP BOSS pada Tombol search maka akan muncul tampilan yang mengarahkan para pengguna untuk menginstall aplikasi SIAP BOSS dan Aplikasi SIAP BOSS sendiri dirilis sejak tahun 2020 tepatnya pada tanggal 2 Maret dan Aplikasi ini bisa diunduh melalui *Play Store*.

Adapun hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kabupaten Pinrang, mengenai Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* pada Aplikasi SIAP BOSS adalah :

“Ciri dari aplikasi siap boss adalah Inovasi yang dikeluarkan dinas penanaman modal berbentuk dashboard sistem informasi dan aplikasi sekumpulan inovasi dari dinas penanaman modal yang tergabung menjadi satu. Yang di dalamnya terdapat bagian dari semua inovasi tersebut yang bisa di akses oleh masyarakat untuk info jelasnya, sebagai contoh salah satu isi dari aplikasi siap boss adalah pengguna bisa mengetahui terkait perizinan non usaha mereka sudah di proses sampai mana hal ini tentu meringankan masyarakat yang ingin mengetahui perizinan mereka sudah selesai atau belum.”  
(Wawancara dengan AM 24 Juli 2023)

Berdasarkan informasi di atas, dapat diketahui bahwa Aplikasi SIAP BOSS memiliki ciri dalam Aplikasinya, dimana pada Aplikasi SIAP BOSS

Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi SIAP BOSS



Sumber : Aplikasi SIAP BOSS

Berdasarkan gambar diatas Terdapat banyak Inovasi dan fitur pelayanan dan perizinan di dalamnya yang dapat diakses oleh masyarakat

Gambar 4.6 Tampilan permohonan Izin



Informasi Perizinan

Beranda / Informasi Perizinan

Izin Proses

Jumlah Permohonan Izin

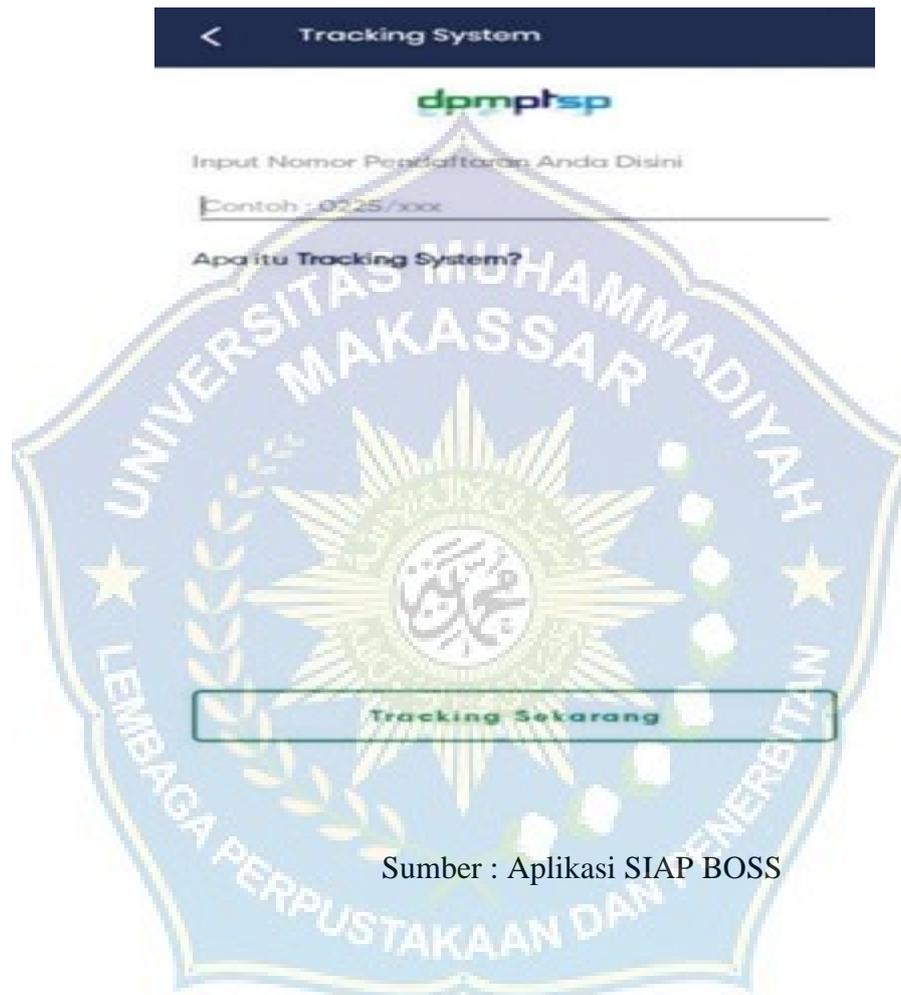
Tracking System

Pemohon	No Pendaftaran
→ FIRKA YULIANI RESKY, A.Md.RMIK	0939/P-BARU/DPMPTSP/07/2022
→ HENNY WARDANI, S.ST	0938/P-BARU/DPMPTSP/07/2022
→ SRI WAHYUNI, S.Kep.Ns	0937/P-BARU/DPMPTSP/07/2022
→ FILZA AMALINA, Amd.Kep	0936/P-BARU/DPMPTSP/07/2022

Sumber : Aplikasi SIAP BOSS

Berdasarkan gambar diatas masyarakat dapat melihat daftar data pemohon perizinan terbaru yang sudah selesai atau yang masih sementara diproses, di dalam data tersebut terdapat nama pemohon dan nomor pemohon yang apabila nama pemohon di *klik* maka akan muncul beberapa informasi seperti nama perusahaan, jenis data, status berkas, tanggal pendaftaran dan tanggal (estimasi).

Gambar 4.7 Tampilan *Tracking system* melalui Aplikasi SIAP BOSS



Sumber : Aplikasi SIAP BOSS

Gambar 4.8 Tampilan Hasil *Trackyng system*SIAP BOSS


Hasil Tracking	
Pemohon	ANDRIANI, AMK
Nomor Pendaftaran	0878/P-BARU/DPMPTSP/07/2022
Nama Perusahaan	RSUD LASINRANG PINRANG
Nama Izin	Rekomendasi Penelitian
Status Berkas	Proses Pemeriksaan Berkas
Tanggal Pendaftaran	08 Jul 2022   Jam : 12:03 WITA
Tanggal Selesai (estimasi)	10 Jul 2022   Jam : 08:00 WITA

Sumber : Aplikasi SIAP BOSS

Berdasarkan gambar di atas, pada sistem tracking Aplikasi SIAP BOSS masyarakat bisa melihat daftar pemohon izin proses. Masyarakat juga bisa melihat Nama Perusahaan, Jenis izin usaha, status berkas, Tanggal pendaftaran dan Estimasi tanggal selesai.

SIAP BOSS ini merupakan pengembangan dari Aplikasi SILEMPUE, yang juga merupakan aplikasi asli Daerah. Hanya pada saat itu DMPTSP Kabupaten Pinrang belum terintegrasi dengan sistem OSS dan tidak banyak fitur dan layanan yang bisa diakses. Jadi tentunya Aplikasi SIAP BOSS ini memiliki nilai kebaruan.

Sebagai *leading sector* mal pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Pinrang pertama kali menerapkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui konsep *digital government* sistem aplikasi yang di sebut SIAP BOSS pada 19 Februari 2019. Melalui peraturan bupati nomor 24 tahun 2018 yang kemudian berubah menjadi peraturan bupati nomor 38 tahun 2019 tentang Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* ( SIAP BOSS ) dengan sistem tanda tangan elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang (SIAP BOSS ).

Grafik 4.1 Transformasi Pelayanan Perizinan DMPTSP Kabupaten Pinrang



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hasil observasi awal penulis mengenai Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* Di Kabupaten Pinrang adalah dimana aplikasi pelayanan perizinan Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan

Berbasis *Online Single Submission* ( SIAP BOSS ) termasuk aplikasi upgradetan dari aplikasi SILEMPUE dan proses transformasi aplikasi Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission*(SIAP BOSS) adalah dengan diperbaharui dan ditambahkan beberapa fitur lain yang belum ada pada aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi SILUMPE.

Transformasi ini dilakukan untuk memenuhi beberapa keluhan masyarakat terhadap pengurusan perizinan di kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DMPTSP) Kabupaten Pinrang. Untuk itu melalui penelitian ini penulis ingin melihat bentuk Transformasi Pelayanan perizinan melalui pendekatan indikator *Support* ( Dukungan dan kesepakatan yang dibangun oleh Kepala DPMPTSP dalam menerapkan *e-government* ), *Capacity* ( Kapasitas Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana *e-government* dalam perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Pinrang ), *Value* ( Nilai dan kebermanfaatn *e-government* perizinan online untuk masyarakat dan pengguna aplikasi).

**a. *Support* ( Dukungan dan kesepakatan yang dibangun oleh Kepala DPMPTSP dalam menerapkan *e-government* )**

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang atau yang sering disingkat DPMPTSP Kabupaten Pinrang sendiri memiliki permasalahan dan tantangan yang tidak jauh beda dengan yang tengah dihadapi oleh banyaknya pelayanan di sektor publik yaitu pada proses pelayanan yang berbelit-belit, alur

atau tahap yang pengurusan yang tidak jelas, durasi pelayanan yang sangat lama, kurang atau bahkan tidak adanya transparansi dalam proses pengurusan. Selain itu kurangnya informasi mengenai perizinan, tidak adanya tempat atau platform untuk layanan pegaduan serta masalah-masalah yang tengah dihadapi masyarakat terutama dalam proses pengurusan izin usaha.

Dengan banyaknya masalah yang dihadapi terhadap sektor pelayanan publik maka kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu melakukan transformasi terhadap pelayanan perizinan melalui *e-government* dengan mendukung pemanfaatan sistem *e-government* yaitu aplikasi siap boss untuk memberikan pelayanan perizinan yang transparan, tidak berbelit belit serta alur dan tahap pengurusan yang mudah dipahami.

Sesuai dengan dibuatnya peraturan berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 maka pemerintah kab. Pinrang secara otomatis sudah mendukung atau menyepakati mengenai penerapan *E-Government* dalam pengurusan perizinan berbicara mengenai kebijakan pemerintah pusat, maka sejak 1 januari 2016 sekali lagi dilakukan penyederhanaan jumlah perizinan oleh pemerintah, menjadi : 1) 6 jenis perizinan usaha, 2) 6 jenis perizinan non-usaha, 3) 8 jenis perizinan penanaman modal, dan 4) 4 jenis non perizinan penanaman modal .

Ditahun ketujuh penyelenggaraan PTSP, BP2TPM berganti status kelembagaan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disingkat (DPMPTSP) dan mendapatkan pelimpahan kewenangan perizinan yaitu menjadi 12 jenis perizinan dan non perizinan penanaman modal yang berdasarkan peraturan bupati nomor 1 tahun 2017.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kabid Pelayanan Perizinan & Non Perizinan Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang terkait kemauan Kepala Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang Dalam Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* sebagai Berikut :

“Jadi dengan banyaknya masyarakat yang kami dengar mengeluh masalah pengurusan perizinan yang berbelit belit katanya maka kami pihak pemerintah menyetujui untuk mentransformasikan sistem aplikasi di dinas kami yang awalnya bernama SILEMPUE kemudian kami transformasikan menjadi APLIKASI SIAP BOSS dimana pada saat penggunaan aplikasi SILUMPE ini masih melibatkan satu web yang sering di sebut OSS (*online Single Submission*) dibandingkan sekarang pada aplikasi SIAP BOSS ini sudah mencakup semua model perizinan”(wawancara dengan M 24 Juli 2023)

Dari Hasil wawancara diatas Peneliti Menyimpulkan bahwa, pemerintah kota dan pimpinan dari DMPTSP Kabupaten Pinrang. Sangat Mensupport Penerapan *E-Governement* dan melahirkan inovasi inovasi yang mempermudah masyarakat dalam pelayanan.

Memasuki usia delapan tahun DMPTSP kembali mendapatkan tambahan pelimpahan kewenangan dalam bidang kesehatan yang

yang berdasarkan peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2018, pada awal september Irwan Hamid selaku Bupati Pinrang melantik Kepala DMPTSP yang baru yaitu Andi Mirani, AP., M.Si Menggantikan Pejabat Sebelumnya.

Dibuatnya peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 mengenai pelayanan perizinan berusaha yang terintegritas secara elektronik mewajibkan setiap pelayanan berusaha di daftarkan melalui OSS (*Online Single Submission*), sehingga perlu kiranya untuk merevisi pelimpahan kewenangan perizinan yang ada. Untuk menyesuaikan atau beradaptasi dengan penerapan OSS, maka lahirlah peraturan bupati yaitu nomor 38 tahun 2019 mengenai pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan kepada kepala PTSP Kabupaten Pinrang. Untuk pelayanan perizinan yang di delegasikan oleh DMPTSP, maka diterapkan Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (SIAP BOSS) dengan sistem tanda tangan elektronik.

Hal Serupa yang dikatakan oleh Kepala Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang Sebagai Berikut :

“Begini, program dari Aplikasi SIAP BOSS yang sudah di sepakati untuk di transformasikan atau biasa dikatan di update ini sudah bersifat modern dan fleksibel, karena bentuk pelayanannya sudah *Online*, sudah bisa diakses menggunakan hp sehingga tentu itu sudah sangat modern dan fleksibel karena bisa diakses dimana saja dan kapan saja, tanpa harus datang langsung ke kantor.”(wawancara dengan AM 24 Juli 2023)

Hasil wawancara diatas, Peneliti menyimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pinrang dan Kepala Dinas DMPTSP Sangat Mendukung Penuh dengan adanya pelayanan online (*E-Government*) yang bernama Aplikasi SIAP BOSS dan sangat membantu masyarakat dalam Kepengurusan Perizinan di Kantor Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang

Komentar yang sama oleh (DK) selaku masyarakat Terkait pelaksanaan Pelayanan Perizinan berbasis Online di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang sebagai berikut :

“sudah pasti tidak terlepas dari dukungan dan ibu kadis dan kabid kabid di kantor Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang. Karna dengan mengupdate aplikasi Pelayanan artinya akan lebih memudahkan lagi para masyarakat untuk membuat surat perizinan secara online dan dalam segi pelayanan online juga pastinya akan menjadi lebih efektif dan efisien” (wawancara dengan DK 25 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dukungan pemerintah Kabupaten Pinrang dan Kepala Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang sangat Mendukung penuh dengan adanya Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* serta adanya pelayanan perizinan online ini dan mepermudah masyarakat dalam pengurusan surat perzinan baik perizinan Usaha maupun Non Usaha yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang (DMPTSP) Kabupaten Pinrang.

**b. Capacity ( Kapasitas Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana *e-government* dalam perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Pinrang )**

Aplikasi SIAP BOSS merupakan hasil pengembangan atau adopsi dari Inovasi yang ada sebelumnya, yaitu aplikasi SILEMPUE (Sistem Layanan Perizinan dan Manajemen Perizinan Usaha secara Elektronik). Aplikasi SILEMPUE sendiri merupakan Inovasi yang diciptakan oleh DPMPTSP Kabupaten Pinrang, namun seiring dengan adanya perubahan peraturan dan Kebijakan dari Pemerintah maka DPMPTSP Kabupaten Pinrang membuat sebuah Inovasi yang sesuai dengan peraturan pemerintah dan tentunya memiliki unsur kebaruan didalamnya namun tetap sesuai dengan system yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pinrang

Dengan dilakukannya pembaruan seperti ini tentunya memerlukan sumber daya yang memadai untuk menjalankan inovasi yang dimana Sumber Daya yang di maksud mencakup Sumber daya manusia, yang memadai. Terpuhinya Sumber daya manusia tersebut sangatlah Menentukan berjalannya dan suksesnya Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* Di Kabupaten Pinrang.

Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas untuk pengelolaan dan akses teknologi informasi untuk memastikan implementasi dalam pembaruan *E-Government* berjalan sesuai harapan di Kantor Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang. Berdasarkan wawancara penulis dengan D selaku Kabid Pengolahan data dan informasi di Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang. Mengenai sumber

daya manusia dalam memberikan pelayan Perizinan online sebagai berikut:

“Jadi dikantor itu para pegawai sudah di berikan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing yang dimana pegawai bagian operator saja kami ambil sebanyak 3 orang agar supaya mempermudah pegawai untuk melakukan sistem kerja bergantian, jadi disini mungkin sudah bisa kita simpulkan bahwasanya sumber daya manusia yang ada di kantor Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang ini mungkin sudah bisa dikatakan berkompeten dalam menjalankantugasnya masing-masing.”(Wawancara Dengan D 24 Juli 2023)

Hal senada juga di komentari oleh S mengenai sumber daya manusia di Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang :

“Kalau berbicara masalah jumlah masyarakat yang mengakses pada aplikasi SIAP BOSS ini di setiap bulannya itu belumbisa dipastikan berapa karna disetiap bulannya itu jumlah pengakses berubah ubah disetiap bulan dikarenakan tidak semua masyarakat Pinrang dapat menggunakan teknologi dengan baik baik itu dari masyarakat yang tertinggal dari segi pendidikan atau biasa dikatakan masyarakat kudet yah dan juga datang dari golongan lansia yang memang sudah tidak mengerti menggunakan teknologi jaman sekarang.”(Wawancara Dengan S Sebagai Kasi Pegelolaan Sistem)

Berdasarkan kedua hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa di kantor Dinas DMPTSP Kabupaten Pinrang jika dilihat dari sumber daya manusia sudah bisa dikatakan memadai mengapa demikian karna para pegawai kantor yang bekerja di Dinas sudah cukup baik dalam mengerjakan pekerjaan mereka masing-masing atau bisa disebut juga para pegawai sudah berkompeten dan menjalankan pekerjaan mereka sesuai pada tupoksinya masing-masing. Sedangkan untuk Aplikasinya masih belum maksimal dari segi penggunaannya dikarenakan masyarakat yang

masih banyak belum mengerti untuk menggunakan alat elektronik dan kurang faham teknologi.

**c. Value ( Nilai dan kebermanfaatan *e-government* perizinan online untuk masyarakat dan pengguna aplikasi).**

Elemen Value atau manfaat adalah elemen yang menentukan besarnya manfaat yang di terima oleh Instansi Pemerintah dalam hal ini Kantor Dinas penanaman modal sebagai pemberi Pelayanan Online atau yang menerapkan *E-Government* dan besarnya manfaat yang di rasakan oleh Masyarakat sebagai penerima manfaat dalam hal ini pelayanan online di Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Pinrang.

Segala hal dan sesuatu yang dibentuk atau diciptakan tentunya memiliki tujuan serta manfaat, begitupun dengan Aplikasi SIAP BOSS. Aplikasi SIAP BOSS ini tentu memiliki tujuan dan manfaat atau alasan serta latar belakang mengapa Aplikasi tersebut diciptakan. Dan manfaat tersebut haruslah tercapai agar memiliki nilai dalam penciptaanya. Aplikasi SIAP BOSS ini sendiri dapat dikatakan berhasil apabila telah mencapai atau telah mampu mewujudkan tujuan tersebut sebagai salah satu indikator berhasilnya suatu Aplikasi.

Adapun hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, mengenai Tujuan yang dimiliki oleh SIAP BOSS ini adalah :

“Tujuan dari dibuatnya inovasi siap boss ini adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas dengan cara

merampung segala jenis bentuk pelayanan baik yang bersifat perizinan usaha, non usaha ataupun kegiatan penanaman modal dalam satu bentuk aplikasi yang bisa di akses hanya melalui gadget. Dalam hal ini siap boss menjadi garda terdepan penyampaian informasi kepada masyarakat terkait jenis jenis inovasi yang ada di dalamnya dengan begitu diharapkan dengan adanya inovasi ini untuk mempermudah proses perizinan baik untuk pegawai atau staff di dinas juga kepada masyarakat yang tidak perlu lagi menunggu antri untuk memproses izin mereka.”(Wawancara dengan AM 24 Juli 2023)

Hal lain juga dikatakan oleh Kabid penyelenggaraan Perizinan dan

Non-Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Pinrang, mengenai, dan manfaat yang dimiliki oleh

SIAP BOSS ini adalah :

“Kami menyadari bahwa perlu adanya tranformasi dalam bentuk pelayanan, hal ini dikarenakan bentuk pelayanan terdahulu yang bernama silempue masih berbentuk website dan belum tersebarnya informasi soal penggunaannya sehingga bentuk pelayanan tersebut di ubah dan di bentuklah siap boss yang mencakup segala bentuk pelayanan serta detail informasi dalam satu aplikasi yang bisa diakses melalui gadget. Dengan begitu masyarakat akan lebih mudah memantau status perizinan mereka dan urusan lainnya hanya dengan lewat telepon genggam.”(Wawancara dengan M 24, Juli 2023)

Hal lain juga dikatakan oleh salah satu Informan yang merupakan masyarakat pengguna Aplikasi SIAP BOSS ini, menyangkut Tujuan dari Inovasi Aplikasi SIAP BOSS.

“Sebagai pengguna layanan aplikasi siap boss saya menyadari kegunaan aplikasi semacam ini sangat membantu dalam mengurus proses perizinan apalagi untuk anak anak muda yang tidak bisa lepas dari gadget hanya dari rumah kita bisa menyelesaikan urusan perizinan tanpa perlu menunggu dan mengurus secara langsung di kantor. Dengan bentuk aplikasi yang mudah di pahami dan dilengkapi dengan berbagai fitur lainnya selain perizinan usaha maupun non usaha membuat masyarakat seperti kami sangat terbantu.” (Wawancara dengan A 25, Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan

Transformasi Aplikasi SIAP BOSS memiliki Manfaat dan Tujuan Manfaat

dan Tujuan dari Aplikasi SIAP BOSS ini sendiri sudah terpenuhi sesuai dengan tujuan yang telah disampaikan dan dijelaskan oleh Kedua Informan yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dan Kabid penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Serta apa yang telah disampaikan oleh salah satu Informan yang merupakan Masyarakat Pengguna Aplikasi mengenai tanggapan dan respon beliau mengenai Aplikasi SIAP BOSS yang cukup relevan dengan Indikator terakhir yaitu Memiliki Tujuan.

## **2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* Di Kabupaten Pinrang**

### **a. Faktor Pendukung**

Pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, di zaman sekarang teknologi merupakan suatu hal yang sudah digunakan oleh masyarakat di beberapa kalangan dan untuk mewujudkan pelayanan perizinan melalui *E-Government* di Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. Perlu diperhatikan beberapa hal penerapan transformasi bahwa penerapan transformasi pelayanan perizinan melalui *E-Government* telah sukses dan berjalan sesuai yang diharapkan, sehingga perlu diperhatikan suksesnya penerapan *E-Government*.

## 1. Adanya aturan yang mengatur dengan hadirnya *E-Government*

Adapun wawancara peneliti dengan Kabid Pelayanan Perizinan & Non Perizinan Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. Terkait hal-hal yang mendukung penerapan E-Government di kantor Kecamatan Tamalate, sebagai berikut:

“Jadi karna mengikuti PP atau Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik, makanya dibentuklah inovasi atau pembaruan yang sesuai dengan PP tersebut namun tetap sejalan dengan sistem kami disini. Itu merupakan nilai kebaruan dalam Aplikasi kami.serta dukungan langsung dari masyarakat, yang dapat mempermudah pelayanan. Saya rasa untuk sumber daya manusia, anggaran, serta sarana dan prasana sudah memadai yah. Pelayanan perizinan melalui E-Government ini juga melahirkan banyak manfaat bagi masyarakat maupun staff yang menjalankan” (Hasil wawancara dengan M selaku Kabid penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan, pada tanggal 24 Juli 2023).

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat beberapa dukungan yang di terapkan oleh pemerintah pusat, dan sumberdaya yang disediakan oleh pimpinan serta masyarakat juga ikut andil dalam mensupport pemerintah dalam pelayanan perizinan berbasis E-Government pada pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Hal yang sama di katakan oleh A terkait faktor pendukung dalam Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang.

“ Begini menurut saya faktor pendukung dalam Pelayanan Perizinan Melalui E-Governmentini yaitu, adanya aturan dan

dukungan pemerintah tentang E-Government ,sumber daya manusia, sarana dan prasarananya baik itu komputer,printer,wifi dan alat yang menunjang pekerjaan” ( Hasil wawancara dengan A pada tanggal 25 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan perizinan melalui E-Government yaitu adanya aturan dan dukungan dari pemerintah daerah yang mendukung penerapan E-Government baik pemerintah pusat, maupun pemerintah Kota hingga Kepala Dinas, sumber daya yang memadai, seperti komputer disediakan disetiap ruang kerja,wifi hingga AC, serta menunjang pekerjaan yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pinrang.

## **2. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia sangat krusial, tanpa adanya sumber daya manusia yang belum kompeten dibidangnya, pelayanan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya sehingga sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam pelayanan perizinan yang berbasis *E-Government*.

Berikut wawancara peneliti dengan AS Kasi Pengelolaan Sistem Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. Terkait sumber daya manusia yang mendukung pelayanan Perizinan melalui *E-Government* di kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang, sebagai berikut :

“ Kami rasa Sumber daya manusia disini di Kabupaten Pinrang sudah bisa dikatakan kompeten dan mengerjakan semua sesuai tugas dan fungsinya masing-masing” ( Hasil wawancara dengan AS pada 24 juli 2023).

Masyarakat DK juga berkomentar terkait sumber daya manusia yang mendukung Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang, sebagai berikut :

“ kalau pegawainya saya lihat disini sudah sangat cepat tanggap dan kompeten kalau mauki ajukan pertanyaan yang mungkin tidak di tauki di aplikasi dan ramah-ramahki juga” ( Hasil wawancara dengan DK pada 25 juli 2023).

Hal sama juga dikatakan A terkait sumber daya manusia yang mendukung Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di kantor DPMPTSP, sebagai berikut :

“ Pegawainya sangat ahli dibidangnya dan cepat tanggapki kalau ada saya mau urus di kecamatan” ( Hasil wawancara dengan P pada 28 Februari 2023).

Dari wawancara diatas dengan AS, DK dan A peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang sangat kompeten dibidangnya, mengerjakan sesuai dengan tugas dan fungsinya, ramah dan cepat tanggap kepada masyarakat.

### 3. Anggaran

Anggaran yang ditetapkan oleh inisiatif E-Government dan sumber daya keuangan untuk menentukan alokasi dana untuk Transformasi Pelayanan perizinan E-Government. Berdasarkan hasil wawancara saya dengan M terkait sumber daya finansial sebagai berikut:

“ itu kan dari anggaran Dinas jadi, itu kan sudah habis anggaran 2023 insyallah Kadis sudah menganggarkan untuk inovasi retribusi persampahan dalam pelayanan online lainnya” ( Hasil Wawancara dengan M pada 24 juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa sumber dana finansial berasal dari Anggaran Dinas dan kepala DMPTSP Kabupaten Pinrang telah menganggarkan sumber daya finansial untuk inovasi pelayanan online.

#### **b. Faktor Penghambat**

Merupakan kebalikan dari faktor keberhasilan yang mana penerapan *E-Government* tidak berjalan sebagaimana mestinya dan tidak mencapai efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan DK mengenai faktor penghambat transformasi pelayanan perizinan melalui *E-Government* dalam pelayanan perizinan di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang sebagai berikut :

“Kalau seperti kita mungkinlah bisa ya,tapi kalau warga yang tidak tahu aplikasi mungkin bingung jadi warga memilih manual datang kekantor langsung” ( Hasil wawancara dengan DK 25 Juli 2023).

Hal senada juga di katakan oleh A terkait faktor penghambat transformasi pelayanan perizinan melalui E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang sebagai berikut :

“ Salah satunya tidak punya hp dan tidak mengerti teknologi” ( Hasil wawancara dengan A Pada 25 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan DK dan A peneliti menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* ialah masyarakat yang

kurang mengerti gadget atau teknologi dan lebih memilih datang langsung ke Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government Di Kabupaten Pinrang**

Transformasi yang dimaksud pada aplikasi

ini adalah seperti apa yang dimiliki aplikasi ini dan kemudian apakah aplikasi ini memiliki nilai yang orisinal sehingga dalam Aplikasi tersebut menonjol suatu yang baru yang belum ada sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Aplikasi SIAP BOSS ini memiliki ciri yaitu Aplikasinya yang berbentuk seperti Portal, dimana didalam Aplikasinya terdapat banyak Aplikasi dan Fitur pelayanan dan perizinan yang disediakan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Pinrang untuk diakses oleh masyarakat. Dan fitur tersebut belum dimiliki oleh aplikasi DPMPTSP Kabupaten lain.

Sehingga Aplikasi SIAP BOSS ini memiliki cirinya sendiri sebagai sebuah Inovasi. Untuk unsur Transformasi dan kebaruan yang dimiliki Aplikasi SIAP BOSS, berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pengelolaan Sistem dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, Inovasi SIAP BOSS ini memiliki Nilai Transformasi dan Kebaruannya dalam hal pelayanan perizinan berbasis e-government berbentuk Aplikasi yang

dapat diakses seluruh masyarakat dan juga pelayanan yang sudah terintegritas dengan elektronik dan juga OSS.

Serta Transformasi Aplikasi yang semula merupakan Aplikasi SILEMPUE kemudian dibuat Transformasi Inovasi yang lebih baru dan lebih baik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa Aplikasi SIAP BOSS ini memiliki Ciri dan Unsur Kebaruannya sebagai sebuah Inovasi. Dilihat dari Ciri yang dimiliki oleh Aplikasi ini adalah Karena Aplikasi ini berbentuk seperti portal dimana Aplikasi ini menjadi pintu bagi Inovasi-inovasi lain yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Pinrang.

Sehingga masyarakat bisa mendapatkan banyak macam pelayanan dalam satu aplikasi tanpa harus menggunakan atau membuka aplikasi lain lagi. Aplikasi SIAP BOSS ini juga merupakan aplikasi orisinal yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Pinrang yang diciptakan berdasarkan ide dari hasil pengamatan terhadap masalah-masalah yang dihadapi masyarakat. Dari segi Unsur Transformasi dan Kebaruan yang dimiliki oleh Aplikasi ini adalah SIAP BOSS ini merupakan Transformasi dari Aplikasi pelayanan yang sebelumnya dibuat oleh DPMPTSP Kabupaten Pinrang yaitu SILEMPUE (Sistem Layanan Perizinan dan Manajemen Perizinan Usaha secara Elektronik). Namun yang menjadi pembeda antara SILEMPUE dengan SIAP BOSS adalah sistem yang terintegritas dengan OSS dan juga fitur-fitur yang

disediakan Aplikasi SIAP BOSS didalamnya yang tidak dimiliki oleh SILEMPUE sebelumnya.

Perbedaan antara Aplikasi SIAP BOSS dan Aplikasi SILEMPUE, terdapat pada uraian di bawah :

#### Aplikasi SIAP BOSS

- Sudah terintegrasi dengan OSS
- Seluruh proses pengurusan izin sudah bisa dilakukan secara elektronik
- Aplikasi SIAP BOSS berbentuk seperti portal, sehingga dapat mengakses banyak fitur didalamnya termasuk beberapa Inovasi yang ada di DPMPSTSP Kabupaten Pinrang.

#### Aplikasi SILEMPUE

- Belum terintegrasi dengan OSS
- Masih ada proses pengurusan yang bersifat manual
- Hanya bisa mengakses beberapa fitur saja seperti QR Code, E-trackyng System, Izin Proses Jenis Izin, Jumlah , dan Call Center

Berdasarkan Pernyataan diatas perbedaan Aplikasi SILEMPUE dan Aplikasi SIAP BOSS dapat dilihat perbedaan sebelum dan sesudah adanya Inovasi Aplikasi SIAP BOSS ini. Dapat dilihat pada perbedaan pertama yang paling mencolok adalah Aplikasi SIAP BOSS yang sudah terintegrasi dengan OSS (*Online Single Submission*), yang dimana pada

Aplikasi sebelumnya belum terintegritas dengan OSS. Kemudian yang kedua, pada Aplikasi SIAP BOSS seluruh pengurusan perizinan Usaha dan Non-Usaha sudah bisa dilakukan secara online atau sudah bisa diakses dengan elektronik, sementara beberapa pengurusan perizinan di Aplikasi SILEMPUE masih ada pengurusan yang bersifat manual atau masih ada beberapa yang tidak bisa diakses dalam aplikasi tersebut.

Dan yang terakhir, Aplikasi SIAP BOSS ini merupakan Rumah bagi seluruh Inovasi yang ada di DPMPTSP.Kabupaten Pinrang. SIAP BOSS dapat mengakses banyak fitur didalamnya termasuk beberapa Inovasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Sedangkan Aplikasi SILEMPUE hanya bisa mengakses beberapa fitur saja seperti *QR Code*, *E-tracking System*, Izin Proses Jenis Izin, Jumlah Pemohon, dan *Call Center*. Sehingga terlihat jelas Ciri dan Unsur Kebaruan yang ada dalam Aplikasi SIAP BOSS.

**a. Support (dukungan)**

Elemen pertama dan terpenting dalam Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E- Government tanpa adanya dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat maupun pemangku kebijakan lainnya. Transformasi Pelayanan perizinan Melalui E- Government tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dibutuhkan dukungan agar Pelayanan Perizinan Melalui E- Government bisa terealisasikan di masyarakat.

- 1) Adanya kemauan Kepala DMPTSP Kabupaten Pinrang dalam melakukan Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government

dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang Sangat mendukung dengan adanya Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government dan melahirkan inovasi-inovasi lainnya yang mempermudah masyarakat dalam memberikan pelayanan oleh Pemerintah Kabupaten Pinrang dan Kepala DMPTSP Kabupaten Pinrang.

- 2) Adanya aturan yang mendukung Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. E-Government telah diatur Adanya Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik mengharuskan setiap pelayanan berusaha di daftarkan melalui *Online Single Submission* maka perlu kiranya merevisi pelimpahan kewenangan perizinan selama ini. Untuk menyesuaikan dengan penerapan OSS maka lahirlah Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PTSP Kabupaten Pinrang. Untuk pelayanan perizinan yang didelegasikan oleh DPMPTSP maka di terapkan Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (SIAP BOSS) dengan system tanda tangan elektronik. Pelaksanaan E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) dan mengikuti aturan-aturan yang berlaku di internal maupun, eksternal dalam pemberian pelayanan

manual maupun pelayanan online, kepada masyarakat tanpa memandang suku, agama, ras dan budaya.

**b. Capacity (Sumber Daya)**

Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas untuk pengelolaan dan akses teknologi informasi untuk memastikan Pelayanan Perizinan Melalui E-Government berjalan sesuai harapan di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. Mengenai sumber daya manusia di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. Sudah memadai dan sesuai tupoksinya masing-masing, mengingat dengan sumber daya manusia yang baik memberikan dorongan pengembangan dan penerapannya bisa berjalan sesuai yang diharapkan sebaliknya tanpa sumber daya manusia yang berkompeten dan tanpa tupoksinya, serta sangat krusial, akan menghambat pengembangan Pelayanan perizinan melalui E-Government.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti melalui pengamatan dilapangan terkait pelayanan perizinan melalui e-government. Pelayanan menyediakan 2 loket dan 2 pegawai Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. pelayanan perizinan sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu dan disediakan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat seperti ruang tunggu pelayanan yang memadai, AC, hingga halaman parkir yang memadai bagi masyarakat.

Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang memiliki 1 lantai ruang pelayanan diantaranya: ruang pelayanan administrasi seperti pengurusan administrasi kependudukan KTP, KK, dan Surat izin usaha perdagangan, surat pernyataan ahli waris serta pembayaran retribusi sampah, ruang pelayanan untuk

mengurus surat izin ketika ingin mengadakan suatu acara, baik itu acara konser, dan acara formal lainnya dan tersedianya komputer disetiap meja kerja pegawai, AC, printer, wifi dan kursi tunggu, memiliki pegawai yang menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dan sangat ramah ketika melayani masyarakat yang ingin mengurus surat izin dan surat izin penelitian bagi mahasiswa yang ingin mengadakan suatu penelitian Dan ruang keuangan Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang seperti APBD dari pemerintah pusat dan retribusi sampah dan masyarakat cenderung mengurus administrasi di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang datang langsung karena banyak masyarakat belum mengerti pengajuan melalui media online dan tidak mengerti mengoperasikan teknologi digital seperti hp, laptop dan media online lainnya. Serta kurangnya pengenalan aplikasi SIAP BOSS E-Government di tengah masyarakat hanya mengandalkan medsos (media sosial) sebagai pengenalan Aplikasi SIAP BOSS ke masyarakat. Anggaran yang ditetapkan oleh inisiatif E-Government dan sumber daya keuangan untuk menentukan alokasi dana untuk pengembangan EGovernment.

### **c. Value (Manfaat)**

Manfaat Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi E-Government (SIAP BOSS) seharusnya di rasakan oleh masyarakat luas sistem apapun dibangun jika manfaatnya tidak dapat Faktor pendukung

pelayanan perizinan melalui aplikasi E-Government (SIAP BOSS) di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang.

- 1) Adanya aturan yang mengatur tentang Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi E-Government (SIAP BOSS) Beberapa dukungan yang di terapkan oleh pemerintah pusat, dan sumberdaya yang disediakan oleh pimpinan serta masyarakat juga ikut andil dalam mensupport pemerintah dalam Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi E-Government (SIAP BOSS) .
- 2) Sumber daya manusia Sumber daya manusia di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang sangat kompeten dibidangnya, mengerjakan sesuai dengan tugas dan fungsinya, ramah dan cepat tanggap kepada masyarakat.

**2. Menurut Nasution dkk, (2020) faktor penghambat Penyebab kegagalan Transformasi Pelayanan melalui Aplikasi E-Government seperti :**

- a. yang ditunjukkan ada faktor-faktor yang menyebabkan gagalnya penonjolan diri, terutama di negara-negara pengembangan seperti driver internal yang lemah,
- b. kurangnya kesesuaian VMTS (visi, misi, tujuan dan strategi),
- c. manajemen proyek yang buruk,
- d. dominasi politik an selera pribadi,
- e. desain tidak praktis,
- f. tidak ada keterampilan infrastruktur yang belum memadai, dan

g. tidak kompetibelnya teknologi yang digunakan

Adapun Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi E-Government akan melahirkan faktor yang menghambat penerapan E-Government terhadap masyarakat. Terkait faktor penghambat penerapan E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang masyarakat lansia (lanjut usia) atau masyarakat yang kurang mengerti gadget atau teknologi dan lebih memilih datang langsung ke Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. Dan dengan adanya faktor penghambat tersebut Kepala Dinas DMPTSP memberikan solusi bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi. Tetap dibantu dan diberikan pelayanan serta di dampingi dalam pengajuan administrasi melalui pelayanan online di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. *Support*, Elemen pertama dan terpenting dalam penerapan Transformasi Pelayanan Perzinan Melalui E- Government tanpa adanya dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat maupun pemangku kebijakan lainnya. Adanya aturan yang mendukung penerapan Transformasi Pelayanan Perzinan Melalui EGovernment di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. E-Government telah diatur oleh Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik mengharuskan setiap pelayanan berusaha di daftarkan melalui *Online Single Submission* maka perlu kiranya merevisi pelimpahan kewenangan perizinan selama ini. Untuk menyesuaikan dengan penerapan OSS maka lahirlah Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PTSP Kabupaten Pinrang.
2. Sumber daya (capacity), Elemen Capacity adalah terpenuhinya sumber daya dalam mendukung suksesnya penerapan Transformasi Pelayanan Perzinan Melalui E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang.
  - a. Tersedianya Sumber daya finansial yang berasal dari dana Dinas

- b. Tersedianya Sumber daya infrastruktur teknologi informasi seperti Komputer, Print dan Wifi.
- c. Tersediannya Sumber daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan pelayanan online.
3. Manfaat (Value), pada manfaat bagi masyarakat dengan hadirnya Transformasi Pelayanan Perzinan online. Kehadiran E-Government sangat di inginkan oleh masyarakat bisa di akses dimana saja dan kapan saja dan agar masyarakat tidak perlu antri di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. Dan adapun manfaat bagi Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang yaitu Pemerintah Kabupatendan Kepala Dinas DMPTSP sangat mengapresiasi dengan hadirnya penerapan Transformasi Pelayanan Perzinan EGovernment berbasis aplikasi SIAP BOSS serta melahirkan inovasi lainnya yang memberikan manfaat ditengah masyarakat yang mana memudahkan mengakses pelayanan.
4. Faktor pendukung penerapan Transformasi Pelayanan Perzinan E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang yaitu : adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government, sumber daya manusia dan Sarana dan prasarana
5. Faktor penghambat penerepan Transformasi Pelayanan Perzinan E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang, Terkait faktor penghambat penerapan Transformasi Pelayanan Perzinan E-Government di Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang masyarakat lansia (lanjut usia) atau masyarakat yang kurang mengerti gadget atau teknologi dan lebih

memilih datang langsung ke Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang. Dan dengan adanya faktor penghambat tersebut Kepala Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kabupaten Pinrang memberikan solusi bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, maka berikut ini dikemukakan saran atau masukan:

1. Bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang perlu meningkatkan Sosialisasi dan memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi SIAP BOSS kepada masyarakat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dan perlu adanya SDM yang memadai yang mengelola aplikasi pelayanan online tersebut agar dapat terealisasi dan dirasakan oleh masyarakat.
2. Bagi Masyarakat sebagai penerima layanan agar ikut serta dengan cara yang di terapkan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dalam memberikan pelayanan Perizinan Sacara online melalui Aplikasi SIAP BOSS yang efektif dan efisien dengan cara ikut serta dalam menyukseskan pelayanan perizina online berbasis aplikasi Aplikasi SIAP BOSS di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mahsyar. (2022). *Implementasi Peelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive THRU di Kota Makassar*. 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148–165.  
<https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Anwar, M. K. (2017). Transformasi Model Inovatif untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Indonesia. *Swatantra*, 15(1), 21–33.  
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/2581>
- Darmawan Napitupulu, Muhammad Ridwan Lubis, dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*.
- Darrel M. West. (2014). *Digital Government Technology and Public Sector Performance*.
- Darwis, A. F. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (SIAP BOSS) di DPMPSTSP Kabupaten Pinrang. *Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id*, 1–23.
- Erna Setijaningrum. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. 81.
- Guanabara, E., Ltda, K., Guanabara, E., & Ltda, K. (2014). *Pelayanan Publik*.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115.  
<https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Hadiono, K., & Noor Santi, R. C. (2020). Menyongsong Transformasi Digital. *Proceeding Sendiu, July*, 978–979.  
[https://www.researchgate.net/publication/343135526\\_MENYONGSONG\\_TRANSFORMASI\\_DIGITAL](https://www.researchgate.net/publication/343135526_MENYONGSONG_TRANSFORMASI_DIGITAL)
- Ismail, I. N. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (Simbg) Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di .... *Skripsi-S1 Thesis, Universitas Hasanuddin*.  
<http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/11355>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.  
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di

- Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.  
<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Of, C., & Acm, T. H. E. (2017). *Digital Government*. 46(1), 24–27.
- Rinaldi, R. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)*. 12(2), 115–121.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.  
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Safitri, N. W. (2016). *Penerapan E-Government Di Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Kabupaten Pinrang*. Hal 15.
- Savinatunazah, V. (2018). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. 70–77.
- Setianingrum, K., Sumardi, H. . N., & Wargadinata, E. (2020). *Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*. 7, 843–854.
- Siap, I., Sistem, B., Dan, I., & Pinrang, D. I. K. (2022). *Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informassi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission )*.
- Simangunsong, J. (2010). Pengembangan E-Government di Indonesia Oleh : Jumadi Simangunsong. *MTI-Ilmu Komputer-UI Www.Binarynow.Com*, 1–25.
- Studi, P., Fakultas, A., Dan, E., & Bosowa, U. (2021). *Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( Dpmpstsp ) Kabupaten Pinrang*.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18.  
<https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8182>
- Windy, W. T. (2022). *e-Readiness Penerapan Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Pinrang= e-Readiness Application of Online Single ....*  
[http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23884/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23884/2/E011181509\\_skripsi\\_23-09-2022%201-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23884/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23884/2/E011181509_skripsi_23-09-2022%201-2.pdf)
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. *Jurnal Media Bina*, 16(10), 7507–7518.

Yudhiantara, I., Hakim, A., Muluk, M. R. K., & Noor, I. (2019). *Transformasi E-Government Menuju E-Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya*.

[http://repository.ub.ac.id/188500/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/188500/1/I Made Yudhiantara.pdf](http://repository.ub.ac.id/188500/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/188500/1/I%0AMade%20Yudhiantara.pdf)

Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*, 4(1), 13–23. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23>



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**



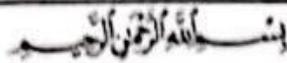
**N**



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Keagungan - Profesionalitas - Komitmen

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences

Mawang Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90021  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 500  
Official Email: fosp@unismuh.ac.id  
Official Web: <http://fosp.unismuh.ac.id>



**PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI**

Nomor : 0373/FSP/A.5-VI/III/1444/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

**N a m a** : Muh Rizal  
**Stambuk** : 105641111919  
**J u r u s a n** : Ilmu Pemerintahan

Dengan Rencana Judul Skripsi :

**"Implementasi Konsep Smart Governance Dalam Paradigma Smart City di Kabupaten Pinrang"**

**Pembimbing I** : Dr. Abd. Mahsyar, M.Si

**Pembimbing II** : Nur Khaerah, S.IP., M.I.P

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

**Di tetapkan** : di Makassar,  
**Pada tanggal** : 1 Maret 2023

**Dekan.**

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

NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip





**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588  
Official Email : fisip@unismuh.ac.id  
Official Web : <https://fisip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1066/FSP/A.1-VIII/VII/1444 H/2023 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di –  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muh Rizal  
S t a m b u k : 10564 11119 19  
J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pinrang  
Judul Skripsi : *“Transformasi Pelayanan Perizinan melalui E-Governmen di Kabupaten Pinrang”*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 05 Juli 2023  
Ketua Jurusan IP

**Ahmad Harakan, S.IP,M.H.I**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail : lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1855/05/C.4-VIII/VII/1444/2023

17 Dzulhijjah 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

05 July 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1066/FSP/A.1-VIII/VII/1444 H/2023 M tanggal 5 Juli 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUH RIZAL

No. Stambuk : 10564 1111919

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"TRANSFORMASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI E-GOVERNMENT DI KABUPATEN PINRANG"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Juli 2023 s/d 7 September 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor : **20874/S.01/PTSP/ 2023** Kepada Yth.  
 Lampiran : - Bupati Pinrang  
 Perihal : **Izin penelitian** Cq. Kepala DPMPPTSP Kab. Pinrang

di  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1855/05 /C.4-VIII/VII/ 1444/2023 tanggal 05 Juli 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **MUH. RIZAL**  
 Nomor Pokok : 105641111919  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI , dengan judul :

**" TRANSFORMASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI E-GOVERNMENT DI KABUPATEN PINRANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 Juli s/d 10 Agustus 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 10 Juli 2023

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**Drs. MUH SALEH, M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA  
 Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
 Nomor : 503/0506/PENELITIAN/DPMPPTSP/07/2023

Tentang

**REKOMENDASI PENELITIAN**

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 18-07-2023 atas nama MUH. RIZAL, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat** :
  1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
  2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
  3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
  4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
  5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
  6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
  8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
  9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** :
  1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0860/R/T.Teknis/DPMPPTSP/07/2023, Tanggal : 18-07-2023
  2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0504/BAP/PENELITIAN/DPMPPTSP/07/2023, Tanggal : 20-07-2023

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
  2. Alamat Lembaga : JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 MAKASSAR
  3. Nama Peneliti : MUH. RIZAL
  4. Judul Penelitian : TRANSFORMASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI E-GOVERNMENT DI KABUPATEN PINRANG
  5. Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
  6. Sasaran/target Penelitian : PENYELENGGARA PELAYANAN PERIZINAN SERTA MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
  7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 18-01-2024.
- KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 20 Juli 2023



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

**ANDI MIRANI, AP., M.Si**

NIP. 197406031993112001

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP**  
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

DPMPPTSP

Lampiran Surat Keputusan:  
 Nomor : 0178/FSP/A.4-11/VIII/45/2023  
 Tanggal : 21 Agustus 2023

Susunan Tim Penguji Ujian Hasil Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan  
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar  
 Hari Rabu, 23 Agustus 2023, Jam : 08.30 - Selesai Wita

NO	STAMBUK TIM : III	NAMA MAHASISWA	JUR	JUDUL	KONSULTAN	PENGUJI
1	10564 1119 19	Muh. Rizal	IP	Transparansi Pelayanan Peritinan melalui E- Gov di Kota Pinrang	1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si 2. Nur Khaerah, S.IP., M.IP	1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si(Ketua) 2. Hamrun, S. IP., M. Si 3. Nur Khaerah, S.IP., M.IP
2	10564 11141 19	Andi Eby Kumarul	IP	Politik Pariwisata dalam Meningkatkan Sumber pendapatan di Kabupaten Bulukumba	1. Ahmad Taufik, S. IP., M.AP 2. Hamrun, S. IP., M. Si	4. Muh. Amril Pratama P, S. IP., M.AP
3	10564 11031 19	Dwi Yuni Imyantri	IP	Collaborative Governance dalam Pemberdayaan Pendidikan Anak di Desa Sanwandori Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua	1. Ahmad Taufik, S. IP., M.AP 2. Muh. Amril Pratama P, S. IP., M.AP	

Makassar, 21 Agustus 2023  
 Universitas Muhammadiyah Makassar  
 Dekan  
 Dr. M. Idris M. A. S. S.



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences  
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588  
Official Email : [fisip@unismuh.ac.id](mailto:fisip@unismuh.ac.id)  
Official Web : <https://fisip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
NOMOR : 0184/FSP/A.4-II/VIII/45/2023**

**Tentang  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI PADA UJIAN TUTUP  
DI LINGKUNGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

- Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar setelah :
- MENIMBANG** : Bahwa untuk memperlancar pelaksanaan ujian seminar tutup mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan dipandang perlu untuk mengangkat dosen penguji.
- MENINGGAT** : 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah  
2. Statuta dan Anggaran Rumah Tangga Unismuh Makassar
- MEMPERHATIKAN** : Pengusulan dosen penguji pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

**M E M U T U S K A N**

- MENETAPKAN** :
- Pertama : Mengangkat dosen sebagai penguji ujian seminar tutup pada sebagaimana yang terlampir pada surat keputusan ini.
- Kedua : Segala sesuatu yang berkenaan dengan Surat Keputusan ini diatur oleh Pimpinan Fakultas.
- Ketiga : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah selesai ujian seminar tutup Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka Insya Allah akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

*Jazaakumullahu Khaeran Katsiran*

Ditetapkan di : Makassar  
Tanggal : 28 Agustus 2023  
**D e k a n,**



- Tembusan :**
1. Dosen yang bersangkutan.
  2. Arsip.

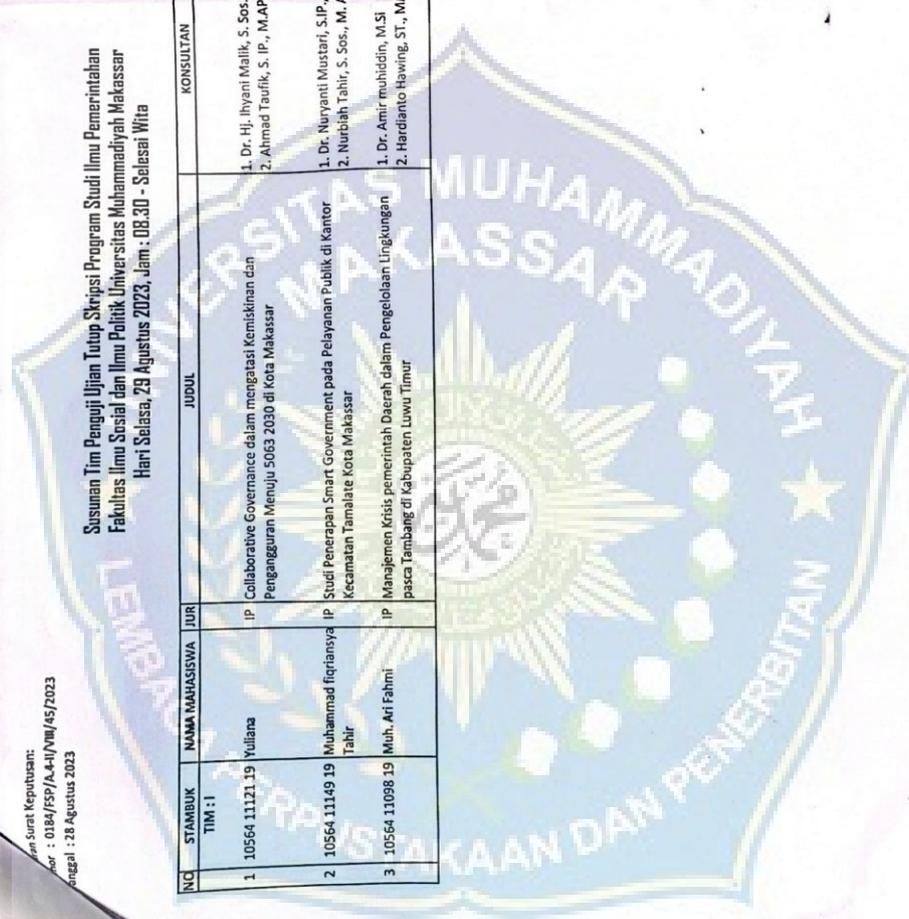


Surat Keputusan:  
 No : 0184/FSF/A.4.4/UM/45/2023  
 Tanggal : 28 Agustus 2023

Susunan Tim Penguji Ijisan Tujuh Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan  
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar  
 Hari Selasa, 29 Agustus 2023, Jam : 08.30 - Selesai Wita

NO	STAMBUK	NAMA MAHASISWA	JUR	JUDUL	KONSULTAN	PENGUJI
1	10564 11121 19	Yuliana	IP	Collaborative Governance dalam mengatasi Kemiskinan dan Pengangguran Menuju 5063 2030 di Kota Makassar	1. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si 2. Ahmad Taufik, S. IP., M.AP	1. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si(Ketua) 2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si 3. Nurbiah Tahir, S. Sos., M. AP
2	10564 11149 19	Muhammad fiqriansya Tahir	IP	Studi Penerapan Smart Government pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar	1. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si 2. Nurbiah Tahir, S. Sos., M. AP	
3	10564 11098 19	Muh. Ari Fahmi	IP	Manajemen Krisis pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Lingkungan pasca Tambang di Kabupaten Luwu Timur	1. Dr. Amir muhiddin, M.Si 2. Hardianto Hawing, ST., MA	

Makassar, 28 Agustus 2023  
 Dekan,





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muh Rizal

Nim : 105641111919

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	2 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang disediakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepechanya.

Makassar, 21 Agustus 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
M. I.P.  
NIM. 964 591

## BAB I Muh Rizal 105641111919

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

dpmptsp.kamparkab.go.id

Internet Source

2%

2

www.sumbarprov.go.id

Internet Source

2%

3

journalpublicuho.uho.ac.id

Internet Source

2%

4

123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes  OnExclude matches  < 2%Exclude bibliography  On

## BAB II Muh Rizal 105641111919

### ORIGINALITY REPORT

<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	ejournal.goacademita.com Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	repository.uir.ac.id Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	journal.ipb.ac.id Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	Arsylla Dinda Savira, Cecep Hermana. "ANALISIS MANAJEMEN MUTU TERHADAP KINERJA PELAYANAN SUBBAGIAN KEUANGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN KARAWANG", Sains Manajemen, 2023 Publication	<b>2%</b>
<b>5</b>	blog.ub.ac.id Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%

## BAB III Muh Rizal 105641111919

### ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	kc.umh.ac.id Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On Exclude matches  < 2%  
 Exclude bibliography  On

BAB IV Muh Rizal 105641111919

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unibos.ac.id

Internet Source



2%



Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches

2%

**BAB V Muh Rizal 10564111919**

ORIGINALITY REPORT

<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Yuni Ekawarti, Triana Agustina, Widasti Widarti. "Interpretasi Sistem Digitalisasi, Legalitas Dan Administrasi UMKM", Jurnal Sains Sosio Humaniora, 2021 Publication	<b>4%</b>
----------	---	-----------

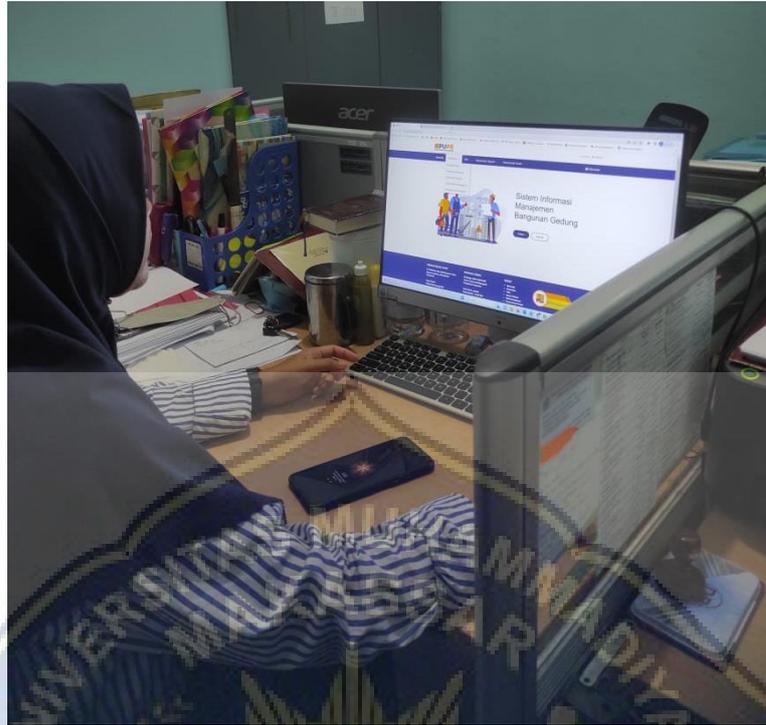
Exclude quotes  On Exclude matches  < 2%  
Exclude bibliography  On



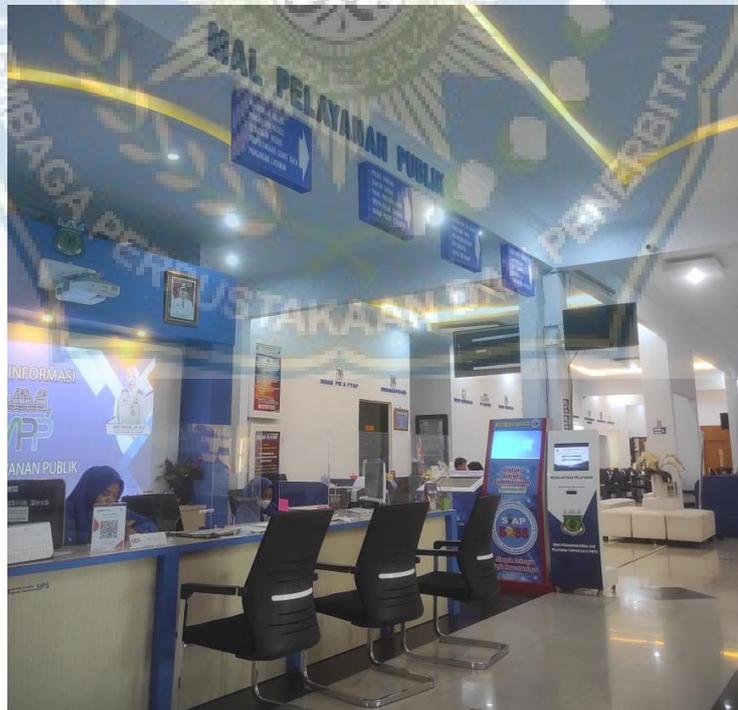


Dokumentasi Dengan Kepala Bagian Pelayanan Perizinan Kantor DMPTSP

Kabupaten Pinrang



Dokumentasi Dengan Kasi Pengelolaan Sistem DMPTSP Kabupaten Pinrang



Dokumentasi Fasilitas Kantor DMPTSP Kabupaten Pinrang

## RIWAYAT HIDUP



**Muh. Rizal** ,. Lahir Pada Tanggal 16 September 2002, Di Sombala Bella Kecamatan Pattallassang Kabupaten Takalar. Penulis Merupakan Anak Pertama Dari Tiga Bersaudara Dari Pasangan Bapak Zainuddin Dan Ibu Rizmawati. Penulis Pertama Kali Masuk Pendidikan Di TK Ash-Shiddiq Pada Tahun 2005 Dan Tamat Pada Tahun 2007. Pada Tahun Yang Sama Penulis Melanjutkan Pendidikan Di SD Inpres Tama'lalang Bontoa Dan Tamat Pada Tahun 2013. Pada Tahun Yang Sama Penulis Melanjutkan Pendidikan Di Mts Abnaul Amir Bontonompo Selatan Dan Tamat Pada Tahun 2016. Setelah Melanjutkan Ke MAN Pinrang Dan Tamat Pada Tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan melalui seleksi penerimaan Mahasiswa Baru. Pada tahun 2023 Penulis mendapatkan gelar S1 pada program Studi Ilmu Pemerintahan dengan Judul Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *E-Government* di Kabupaten Pinrang Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah dan penulis dapat mengimplementasikan di masyarakat apa yang penulis dapat dari selama belajar di Universitas Muhammadiyah Makassar.