

SKRIPSI

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

HASNAH

Nomor Stambuk: 10561 05429 15



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

**2019**

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

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun dan Diajukan Oleh

HASNAH

Nomor Stambuk : 10561 05429 15

Kepada

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

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Hasnah  
Stambuk : 105610542915  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Drs. Ruskin Asikin, MM**

  
**Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si**

Mengetahui :

Dekan

Ketua Jurusan

Fierpol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara



**Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**



**Nasrul Haq, S.Sos., M.PA**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor Surat : 0055/FSP/A.4-II/IX/41/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada Hari Senin Tanggal 30 bulan September Tahun 2019.

### TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,

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

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

Penguji:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (Ketua)
2. Adnan Ma'ruf, S.Sos, M,Si
3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

  
(..... )  
  
(..... )  
  
(..... )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Hasnah

Nomor Stambuk : 105610542915

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

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

Makassar, 2019  
Yang menyatakan



**Hasnah**

## ABSTRAK

**Hasnah. *Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gowa*** (dibimbing oleh Ruskin Azikin dan Adnan Ma'ruf).

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

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis sistem informasi manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa secara umum telah terlaksana cukup baik, terlepas dari beberapa kelemahan yang ada di dalam proses layanannya. Hal ini dilihat dari segi (1) Perilaku dasar, (2) Teknologi, (3) Penggunaan, (4) Pengembangan dan (5) Manajemen. Faktor pendukung dalam layanan ini ialah (a) Komitmen aparat untuk berperilaku dan menjalankan kewajibannya sesuai dengan standar operasional yang berlaku sehingga tentunya dengan hal ini akan membawa dampak positif di dalam pelayanan yang berlangsung. Faktor penghambat yaitu (b) Infrastruktur, dimana ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya baik sehingga masih perlu untuk dilakukan pembenahan agar penggunaannya dapat maksimal.

***Kata Kunci*** : *Sistem informasi manajemen, Pelayanan*

## KATA PENGANTAR

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

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

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih Kepada Orang tua tercinta, Ayahanda Azis dan Ibunda tercinta Noro yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Terkhusus saya ucapkan Terimakasih kepada yang terhormat Bapak Ruskin Azikin, M.M selaku Pembimbing I dan Adnan Ma’ruf, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

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

Haq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Ibunda Nurbiah Tahir, S.Sos., M.PA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Segenap Dosen dan seluruh jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir. Saudara-saudara seperjuangan di Fakultas Fisip Unismuh. Jusnaeda yang selalu mendoakan memberikan semangat dan membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan letting angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak dan semangat untuk berjuang mencapai Toga.

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

**Makassar, 2019**



**Hasnah**

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian, Konsep dan Teori .....	8
1. Konsep Sistem Informasi Manajemen .....	8
2. Konsep Pelayanan .....	17
3. Konsep Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu .....	20
B. Kerangka Pikir.....	24
C. Fokus Penelitian .....	25
D. Definisi Fokus Penelitian .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	27
C. Sumber Data .....	28
D. Informan Penelitian .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Pengabsahan Data .....	31

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	34
1. Sejarah dan Letak Geografis DPMPTSP Kab.Gowa .....	35
2. Visi dan Misi .....	37
3. Online Single Submission (OSS) .....	46
4. Struktur Organisasi, Uraian Tugas Dinas DPMPTSP Kab.Gowa.....	46
B. Hasil Penelitian pelayanan Sistem Informasi Manajemen .....	53
1. Perilaku Dasar .....	54
2. Teknologi .....	59
3. Penggunaan .....	65
4. Pengembangan .....	70
5. Manajemen.....	76
C. Hasil Penelitian pelayanan Sistem Informasi Manajemen .....	82
1. Faktor Pendukung .....	82
a. Komitmen.....	83
b. Kerjasama.....	87
2. Faktor Penghambat.....	90
a. Infrastruktur.....	91
b. Sumber Daya Manusia .....	95
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan dan Saran.....	100
1. Kesimpulan.....	100
2. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

A. Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	29
B. Tabel 4.1 Data Jenis Perizinan.....	38



## DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1 Ilustrasi SIM (James A. O'Brian).....	14
B. Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP .....	46



# \BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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

Sebagai salah satu langkah awal untuk mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah, pengaplikasian sistem informasi manajemen didalam upaya untuk peningkatan pelayanan publik adalah merupakan suatu keharusan mengingat di era sekarang yang menuntut untuk segala sesuatu (termasuk pelayanan publik) harus berjalan secara sederhana, mudah dan cepat.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 1995 tentang Perbaikan Pelayanan Aparatur berbunyi :

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

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berbunyi :

“Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalagunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik”

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah bidang yang mulai berkembang semenjak tahun 1960-an. Walau tidak terdapat konsensus tunggal, secara umum SIM didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. SIM juga dikenal dengan ungkapan lainnya seperti : Sistem Informasi, Sistem Pemrosesan Informasi, Sistem Informasi dan Pengambilan Keputusan. (Ibrahim,2008).

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

Undang-Undang Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbunyi :

“Dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu”

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menguraikan pengertian “pelayanan terpadu satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan ”pelayanan satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. PTSP di tingkat pusat dilakukan oleh lembaga yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian dari lembaga yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat, propinsi atau kabupaten/kota. Lembaga yang dimaksud disini adalah Badan

Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atau Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (BKPMDD).

Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki misi untuk : Meningkatkan sumber daya manusia dan tata kelola administrasi kantor untuk mencapai efisiensi, efektifitas dan kenyamanan kerja, Mewujudkan penanaman modal dan berdaya saing sesuai potensi dan kemampuan daerah, Mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan secara professional dan akuntabel.

Sistem informasi manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (selanjutnya disebut PPTSP) merupakan sistem informasi yang terintegrasi dan terdiri dari beberapa aplikasi dalam penggunaannya, salah satu contohnya SIM PPTSP yang berbasis website adalah suatu aplikasi suatu sistem yang berbasis internet dimana pemohon bisa mengakses informasi yang berupa jenis-jenis izin, syarat-syarat perizinan, mendownload form-form permohonan perizinan dan mengecek status proses penyelesaian administrasi perizinan.

Sistem Informasi PPTSP untuk memfasilitasi kegiatan pengelolaan perijinan daerah yang meliputi proses permohonan, perijinan, sampai ketahap penerbitan ijin dokumen. Sebelum menggunakan sistem informasi PPTSP semua pelayanan perizinan dikelola oleh Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal yang pengerjaannya masih dilakukan secara konvensional, yakni belum dilakukan secara terkomputerisasi sehingga waktu proses penyelesaian izin cukup lama, pencarian data membutuhkan waktu yang lama dan Sulit mendapatkan informasi yang akurat tentang data-data pelayanan perizinan. Sedangkan

keunggulan setelah pemakaian sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu saat ini yaitu kecepatan dalam pelayanan khususnya administrasi, proses pengolahan data, data yang terintegrasi yang mempermudah proses pelaporan dan pemeriksaan, transparansi dengan status proses dapat dipantau oleh pemohon dan jangkauan penyebaran informasi yang lebih luas (internet).

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

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

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

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

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah utama penelitian tersebut, maka adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan pada penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

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

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan tersebut, adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

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

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian, Konsep dan Teori**

##### **1. Konsep Sistem Informasi Manajemen**

Definisi sistem informasi manajemen menurut Jogiyanto Hartono (2000) Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian. Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yaitu: menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran. Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer.

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

guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan. Dalam Sinambela (2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Suatu pelayanan yang baik haruslah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, mempermudah dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memuaskan bagi masyarakat.

Menurut George M. Scott dalam Budiman (2001), maka sifat Sistem Informasi Manajemen dapat digarisbawahi sebagai berikut:

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

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

- 1) Dapat meningkatkan aksestabilitas data yang disajikan dengan akurat dan tepat waktu untuk para pengguna informasi tanpa melalui perantara sistem informasi

- 2) Sistem Informasi Manajemen bisa menjamin kualitas dan keterampilan didalam memanfaatkan sistem informasi manajemen secara kritis
- 3) Sistem informasi manajemen dapat mengantisipasi serta memahami konsekuensi ekonomis dari sebuah sistem informasi dan teknologi baru
- 4) Mengembangkan sebuah perencanaan yang lebih efektif
- 5) Mengidentifikasi kebutuhan pendukung sistem informasi
- 6) Menetapkan investasi yang nantinya akan diarahkan kepada sistem informasi
- 7) Memperbaiki produktifitas didalam aplikasi pengembangan dan maintenance sistem
- 8) Mengolah seluruh transaksi, mengurangi biaya serta menciptakan pendapatan

**a) Indikator Sistem Informasi Manajemen**

Dasar sebuah sistem informasi manajemen menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen. Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen.

Adapun indikator-indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis (Budiman, 2001) yaitu :

1) Informasi

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

## 2) Manusia sebagai pengolah informasi

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

## 3) Konsep sistem

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

## 4) Konsep organisasi dan manajemen

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

## 5) Konsep pengambilan keputusan

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

## 6) Nilai informasi

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

Jadi dari pengertian diatas dapat ditarik pengertian bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen.

#### **b) Komponen Sistem Informasi Manajemen**

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

##### **1) Manusia**

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

##### **2) Perangkat Keras**

Semua peralatan yang digunakan dalam proses informasi berupa computer dan media data seperti CD, disk, lembaran kertas data, dll.

##### **3) Perangkat Lunak**

Semua rangkaian perintah (intruksi) yang digunakan dalam pemrosesan informasi, tidak hanya berupa program tetapi dapat juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan instruksi/perintah dari pengguna sumber data sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan proses pengolahan informasi dan mengoperasikannya.

#### 4) Data

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

#### 5) Jaringan.

Media komunikasi yang menghubungkan computer, pemroses informasi, dan peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi, sumber daya jaringan dapat berupa kabel, nirkabel, satelit, seluler, modem, prosesor, dll.,

Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi manajemen.

#### c) Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Tujuan utama Sistem Informasi Manajemen ialah membantu proses manajemen pada suatu organisasi. Manajemen meliputi seluruh hirarki kepengurusan dalam suatu organisasi, dimulai dari hirarki manajemen puncak yang bertanggungjawab atas keberhasilan atau kegagalan organisasi secara keseluruhan hingga pada hirarki manajemen bawah yang hanya bertanggungjawab atas operasi sehari-hari dari departemen tertentu saja.

Publik/masyarakat umum telah mengakui bahwa fungsi utama manajemen adalah perencanaan dan pengendalian. Perencanaan meliputi kegiatan-kegiatan seperti : merumuskan tujuan, menentukan kebijakan, pemilihan manajer tingkat bawah, penentuan pengeluaran modal dan informasinya. Sedangkan pengendalian menyangkut : implementasi/penerapan kebijakan, penilaian, pelaksanaan pekerjaan bawahan dan pengambilan tindakan untuk perbaikan atas pelaksanaan

pekerjaan-pekerjaan yang berada di bawah standar yang telah ditetapkan atau apabila adanya deviasi.

Dalam pengoperasian fungsi utama tersebut, manajemen informasi memegang peranan yang sangat dominan dalam penentuan efektivitas pelaksanaannya. James A. O'Brian (1999) dalam memahami arti dari sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi dideskripsikan melalui gambar berikut (Jimmy, 2008) :



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

1) Fundamental Behavioral and Technical Concepts (Perilaku Dasar)

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

2) Technology (Teknologi)

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

### 3) Applications (Penggunaan)

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

### 4) Development (Pengembangan)

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

### 5) Management (Manajemen)

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

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

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

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

Integritas sangat lekat kaitannya dengan pimpinan yang sukses. Tanpa adanya integritas, kepemimpinannya tidak akan berhasil. Istilah integritas ini memang berkaitan dengan sikap dan sifat yang melekat kuat pada pribadi seseorang. Integritas memang sangat penting untuk diketahui, hal ini dikarenakan integritas mampu memberikan banyak manfaat karena tanpa integritas motivasi menjadi berbahaya, tanpa motivasi kapasitas menjadi tak berdaya, tanpa kapasitas pemahaman menjadi terbatas, tanpa pemahaman pengetahuan tidak ada artinya dan tanpa pengetahuan pengalaman menjadi buta. Berikut ini merupakan beberapa pengertian kata integritas adalah sebagai berikut :

### 1. Henry Cloud

Menurut Henry Cloud, ketika berbicara mengenai integritas maka tidak akan terlepas dari upaya untuk menjadi orang yang utuh dan terpadu di setiap bagian diri yang berlainan, yang bekerja dengan baik dan menjalankan fungsinya sesuai dengan apa yang telah dirancang sebelumnya. Integritas sangat terkait dengan keutuhan dan keefektifan seseorang sebagai insan manusia.

### 2. Adreas Harafe

Menurut Adreas Harafe, integritas merupakan tiga kunci yang biasa diamati yakni menunjukkan kejujuran, memenuhi komitmen dan mengerjakan sesuatu dengan konsisten.

### 3. Ippho Santoso

Menurut Ippo Santoso, integritas merupakan tiga kunci yang bias diamati dan mengerjakan sesuatu dengan konsisten.

## 2. Konsep Pelayanan

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

secara rutin dan berkesinambungan (*continue*), meliputi seluruh kehidupan sosial dalam masyarakat.

Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Tjiptono (2008) menjabarkan ada empat karakteristik jasa/layanan sebagai berikut yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

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

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

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

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

3. *Variability* (outputnya tidak terstandar)

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

#### 4. *Perishability* (tidak dapat disimpan)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, harus langsung dikonsumsi pada saat itu juga, jika tidak jasa tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak menjadi masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan yang tetap, sedangkan keadaan permintaan yang tidak tetap akan menyebabkan banyaknya kapasitas yang menganggur dan berakibat pelanggan tidak terlayani dengan baik.

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

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

### 3. Konsep Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Izin (vegunning) adalah keputusan administrasi Negara berupa peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tapi masih juga memperkenankan asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal yang konkrit (Prins, 1976). Izin menurut Bagir Manan yaitu merupakan persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperurahkan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

Izin khusus yaitu persetujuan dimana disini terlihat adanya kombinasi antara hukum publik dengan hukum privat, dengan kata lain izin khusus adalah penyimpangan dari sesuatu yang dilarang. Izin yang dimaksud yaitu :

1. Dispensi adalah merupakan penetapan yang bersifat deklaratoir, menyatakan bahwa suatu perundang-undangan tidak berlaku bagi kasus sebagaimana diajukan oleh seorang pemohon.
2. Linsesi adalah izin untuk melakukan suatu yang bersifat komersial serta mendatangkan laba dan keuntungan.
3. Konsesi adalah suatu penetapan administrasi negara yang secara yuridis dan kompleks, oleh karena merupakan seperangkat dispensasi-dispensasi, izin-izin, serta lisensi-lisensi disertai dengan pemberian semacam wewenang pemerintah terbatas pada konsensionaris.

Dalam rangka meningkat kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di kabupaten Gowa, maka dibentuk kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gowa berdasarkan Perda Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016, kemudian untuk menjalankan pelayanan

perizinandan non perizinan maka dikeluarkan peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2017. Dengan dibentuknya DPM PTSP Kabupaten Gowa diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang baik sehingga terwujud pelayanan public yang cepat, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Bidang penyelenggaraan bidang perizinan dan non perizinan di pimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam pelaksanaan tugas-tugas teknis operasional dalam pelayanan perizinan dan non perizinan, menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan administrasi pada bidang perizinan dan perizinan berdasarkan pada pedoman yang ada untuk kelancaran tugas. Dalam penyelenggaraan tugas sebagaimana dimaksud, kepala bidang mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perizinan dan non perizinan
2. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang perizinan dan non perizinan
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perizinan dan non perizinan
4. Pelaksanaan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan
5. Pelaksanaan tugas kedinasan sesuai dengan bidang tugasnya di bidang perizinan dan non perizinan

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

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;

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

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

1. Kepastian hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang meletakkan hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai dasar dalam setiap kebijakan dan tindakan dalam kegiatan penanaman modal.
2. Keterbukaan, yaitu asas yang terbuka atas hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang kegiatan penanaman modal.

3. Akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir penyelenggaraan penanaman modal harus di pertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal negara, yaitu asas perlakuan pelayanan non diskriminasi berdasarkan ketentuan perundang-undangan, baik antara penanam modal dalam negeri dan penanam modal asing maupun antara penanam modal dari Negara asing lainnya.
5. Kebersamaan, yaitu asas yang mendorong peran seluruh penanam modal secara bersama- sama dalam kegiatan usahanya untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.
6. Efisiensi berkeadilan, yaitu asas yang mendasari pelaksanaan penanaman modal dengan mengedepankan efisiensi berkeadilan dalam usaha mewujudkan iklim usaha yang adil, kondusif dan berdaya saing.
7. Berkelanjutan, yaitu asas yang secara terencana mengupayakan berjalannya proses pembangunan melalui penanaman modal untuk menjamin kesejahteraan dan kemajuan dalam segala aspek kehidupan, baik untuk masa kini maupun untuk masa datang.
8. Berwawasan lingkungan, yaitu asas penanaman modal yang dilakukan dengan tetap memperhatikan dan mengutamakan perlindungan dan pemeliharaan lingkungan hidup.

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

## **B. Kerangka Pikir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan gambaran sesuai dengan judul dan teori menurut James A.O'Brian (1999) yang telah dibahas. Untuk menentukan dan mengetahui bagaimana Sistem Informasi Manajemen Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, digunakan 5 (lima) Indikator untuk menilai hal tersebut, yakni : Perilaku dasar, Teknologi, Penggunaan, Pengembangan, Manajemen, beserta apa saja yang dapat menjadi faktor Pendukung dan Penghambat didalam terlaksananya Sitem Informasi Manajemen dengan baik sehingga mencapai keberhasilan yang diharapkan.



### C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini dengan judul yang telah dikemukakan maka yang akan menjadi fokus penelitian ialah Indikator Sistem Manajemen Informasi Perizinan, yaitu Perilaku dasar, Teknologi, Penggunaan, Pengembangan, Manajemen serta apa Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat sehingga tujuan dan keberhasilan yang diinginkan dalam Sistem Manajemen Informasi Perizinan dapat tercapai dengan baik.

### D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Perilaku dasar dan konsep teknik yang akan membantu memahami bagaimana sistem informasi dapat mendukung operasional perusahaan, pembuatan

keputusan ditingkat manajerial, keuntungan strategis perusahaan dan organisasi lainnya.

2. Teknologi, Konsep utama pengembangan dan persoalan dalam teknologi informasi adalah perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, manajemen basis data dan teknologi pengolahan informasi lainnya.
3. Penggunaan, penggunaan utama sistem informasi operasional, manajemen, dan keuntungan bersaing pada suatu organisasi termasuk berdagang secara elektronik dan bekerja sama dengan menggunakan Internet.
4. Pengembangan, mengembangkan sesuatu baik itu informasi atau lainnya untuk memecahkan masalah-masalah dengan solusi.
5. Manajemen, tahapan efektif dan etis yang diambil untuk mengatur sumber daya – sumber daya dan strategi yang akan digunakan dalam teknologi informasi (SIM).
6. Faktor pendukung yang peneliti maksud adalah hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan Sistem Informasi Perizinan sehingga dapat terlaksana dan berjalan dengan baik sehingga mencapai keberhasilan.
7. Faktor penghambat yang peneliti maksud adalah hal-hal yang dapat menyebabkan Sistem Informasi Manajemen Perizinan sehingga menjadi terganggu dan tidak terlaksana secara maksimal.
8. Keberhasilan Sistem Manajemen Informasi Perizinan dapat ditinjau dari bagaimana penggunaan dan pemanfaatan dari SIM itu sendiri dalam pelayanan perizinan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Bedasarkan judul penelitian terkait “Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gowa” penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan mulai tanggal 01 April sampai 30 Mei 2019 di wilayah Kabupaten Gowa, khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gowa dikarenakan didalam Pelayanan berbasis sistem informasi manajemen masih belum terlaksana secara optimal sehingga harus dibenahi mulai dari persoalan teknis hingga kendala lainnya agar pelayanan berbasis sistem informasi manajemen yang diinginkan dapat terwujud dengan semestinya.

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

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

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

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

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

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

### C. Sumber Data

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

#### 1. Data primer

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

#### 2. Data sekunder

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

#### D. Informan Penelitian

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

**Tabel 3.1 : Data Informan Penelitian**

No	Nama	Inisial	Jabatan	Ket
1	Ari Syafardini, SE,M.Si	AS	Sekdis PMPTSP	1 Orang
2	Kartini.A.H.Sos	KT	Perencanaan&pelaporan PMPTSP	1 Orang
3	Mukhlis Nawawi, S.Ip,M.Si	MN	Kabid PMPTSP	1 Orang
4	Drs.H.Jaharuddin.M,Si	JH	Kabid PMPTSP	1 Orang
5	Andri.AP.M,Si	AD	Kasi PMPTSP	1 Orang
6	Muh. Risal Marany.SE,MM	RM	Front Office PMPTSP	1 Orang
7	Sri Warnengsi	SW	Masyarakat	1 Orang
8	Sopian P.SE	SP	Masyarakat	1 Orang
<b>Jumlah</b>				<b>8 Orang</b>

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

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

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

pelayanan berbasis sistem informasi manajemen, baik dari Dinas terkait maupun masyarakat yang ada di Kabupaten Gowa.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah suatu langkah yang tergolong penting untuk memperoleh dan mengumpulkan hasil temuan penelitian. Karena data yang ditemukan akan berorientasi pada temuan ilmiah apabila dianalisis. Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan didalam prosedur dan dimanfaatkan dengan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik yang digunakan ialah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*).

#### **G. Pengabsahan Data**

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

### 1. Triangulasi Sumber Data

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

### 2. Triangulasi Teknik

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

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber, cara dan waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu kewaktu sehingga untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja. Peneliti

menggali informasi yang dibutuhkan terkait bursa kerja secara online dengan berbagai cara dan berbagai waktu.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Letak Geografis dan Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, terletak di Jalan Masjid Raya Nomor 38 Sungguminasa Sulawesi Selatan bersebelahan dengan kompleks perkantoran Bupati dan Samsat Gowa. Pemerintah membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (SINTAP) pada Bulan Desember 2006 sesuai Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap. Dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Pelayanan prima kepada masyarakat tersebut diatas tertuang dalam :

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

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

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

Kemudian Pemerintah mengubah SINTAP dan membentuk Kantor Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) pada Tahun 2008 sesuai Perda No.4 Tahun 2008. Kemudian terjadi perubahan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gowa sampai sekarang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Gowa Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

## **2. Visi, Misi, Strategi dan Budaya kerja DPMPTSP Kabupaten Gowa**

### **a. Visi**

“Terwujudnya investasi yang mendukung peningkatan perekonomian melalui pelayanan terpadu satu pintu yang berkualitas”

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan tata kelola administrasi kantor untuk mencapai efisiensi, efektifitas, dan kenyamanan kerja
- 2) Mewujudkan penanaman modal yang berdaya saing sesuai potensi dan kemampuan daerah
- 3) Mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan secara akuntabel

c. Motto

“Kerja Dengan Ikhlas”

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

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

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

1. Kerja Cerdas
2. Kerja Keras
3. Kerja Ikhlas
4. Kerja Tuntas

### **3. Online Single Submission ( OSS)**

Online single submission adalah aplikasi yang memberikan kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dalam kawasan industri. Online single submission (OSS) diluncurkan pada 8 juli 2018 dalam rangka menyederhakan proses perizinan berusaha. Disebut pertama kali dalam peraturan presiden Nomor 91 tahun 2017, aturan pelaksanaan OSS tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. OSS adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan keseluruhan/lembaga (K/L) Negara hingga pemerintah daerah (Pemda) di indonesia. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha.

Dengan adanya OSS, perilaku usaha tidak lagi harus mendatangi berbagai K/L atau organisasi perangkat daerah (OPD) di pemda untuk mengurus izin berlapis-lapis yang sebelumnya diperoleh satu persatu secara bertahap. OSS memungkinkan pelaku usaha untuk segera memulai proses produksinya secara simultan sembari melengkapi dokumen-dokumen pelaksanaan lainnya seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, juga kewajiban lain semacam standar nasional Indonesia (SNI). OSS dirancang untuk terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM, serta Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. Bahkan, OSS ini juga direncanakan bukan hanya sebagai sarana informasi tetapi juga untuk pengaduan

dan keluhan. Sesungguhnya OSS bukanlah barang yang benar-benar baru, sebelumnya istilah OSS lebih dikenal untuk singkatan *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu satu Pintu) yang diwacanakan pemerintah sejak awal tahun 2000-an.

**a) Jenis-Jenis Izin**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan diharapkan masyarakat bisa mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut:

NO.	JENIS IZIN	KET.
A.	<b>PERIZINAN</b>	
1.	IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL	
2.	IZIN PRINSIP PERLUASAN PENANAMAN MODAL	
3.	IZIN PRINSIP PERUBAHAN PENANAMAN MODAL	
4.	IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN	

5.	IZIN REKLAME	
6.	IZIN LOKASI	
7.	IZIN USAHA PERDAGANGAN	OSS
8.	IZIN USAHA INDUSTRI	OSS
9.	NOMOR INDUK BERUSAHA	OSS
10.	IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI	OSS
11.	IZIN KELAYAKAN LINGKUNGAN	OSS
12.	TANDA DAFTAR GUDANG	OSS
13.	IZIN USAHA SIMPAN PINJAM UNTUK KOPERASI	OSS
14.	IZIN USAHA PEMBUKAAN KANTOR CABANG, CABANG PEMBANTU DAN KANTOR KAS KOPERASI SIMPAN PINJAM	OSS
15.	IZIN PRODUKSI INDUSTRI RUMAH TANGGA (PIRT)	OSS
16.	TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA	OSS
17.	IZIN BALAI PENGOBATAN (POLIKLINIK/RUMAH BERSALIN/BALAI KESEHATAN IBU DAN ANAK)	OSS
18.	IZIN PENGOBATAN TRADISIONAL	OSS
19.	IZIN LABORATORIUM KESEHATAN	OSS

20.	IZIN TOKO OBAT (PERDAGANGAN ECERAN TOKO OBAT)	OSS
21.	IZIN APOTEK	OSS
22.	IZIN PRAKTEK DOKTER	
23.	IZIN PRAKTEK BERKELOMPOK DOKTER UMUM/GIGI (KLINIK DOKTER UMUM/DOKTER GIGI)	
24.	IZIN PRAKTEK PERAWAT (PERAWAT GIGI/PERAWAT MANDIRI)	
25.	IZIN PRAKTEK BIDAN	
26.	IZIN PRAKTEK FISIOTERAPI	
27.	IZIN REFRAKSIONIS OPTISIEN	
28.	IZIN PRAKTEK APOTEKER	

NO.	JENIS IZIN	KET.
<b>B.</b>	<b>NON PERIZINAN</b>	
1.	REKOMENDASI IZIN LINGKUNGAN (AMDAL, UKL-UPL)	

Dari beberapa jenis pelayanan peizinan diatas dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan dalam pelayanan manual dan yang telah masuk OSS seperti :

## 1. Izin Mendirikan Bangunan

### 1. Dasar hukum :

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 4 Tahun 2018 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
- c. Peraturan Bupati Gowa Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 2. Persyaratan Pelayanan :

- a. Formulir permohonan izin yang sudah diisi lengkap;
- b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon;
- c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemohon;
- d. Bukti pembayaran PBB tahun berjalan;
- e. Surat kuasa asli bermaterai cukup, apabila pengurusan perizinan tidak dilakukan secara langsung oleh pemohon;
- f. Fotokopi sertifikat tanah dan/SPPT Terakhir /bukti kepemilikan tanah yang sah/surat keterangan tanah dari desa/kelurahan;
- g. Surat rekomendasi dari dinas teknis

### 3. Sistem, mekanisme dan prosedur :

- a. Pemohon mengisi formulir permohonan, melengkapi dokumen persyaratan dan memasukkan berkas/dokumen permohonan lengkap kepada Petugas Pendaftaran;
- b. Petugas pendaftaran meneliti berkas/dokumen permohonan izin. Apabila dokumen telah lengkap maka petugas akan mengarahkan pemohon untuk menginput data di sistem Online Single Submission (OSS) untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB);

- c. Apabila telah mendapatkan NIB, Pemohon kembali menyerahkan berkas/dokumen permohonan izin kepada Petugas Pendaftaran. Berkas yang dinyatakan lengkap dan benar diserahkan ke Back Office;
  - d. Back Office melakukan cek dan entry data termasuk menghitung besaran retribusi;
  - e. Pemohon membayar retribusi pada kas daerah/bank yang telah ditunjuk;
  - f. Penerbitan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) IMB;
  - g. Back Office mencetak surat izin, diteruskan ke pimpinan secara berjenjang untuk dikoreksi, diparaf dan ditandatangani pimpinan;
  - h. Penomoran dan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
  - i. Penyerahan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada pemohon.
4. Jangka waktu penyelesaian dan biaya :
- a. Paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar, lengkap dan telah dilaksanakan rapat dan cek lokasi
  - b. Struktur dan besarnya tarif retribusi tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 4 Tahun 2018 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
5. Kompetensi Pelaksana :
- a. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
  - b. Menguasai Standar Operasional Prosedur;
  - c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait perizinan;
  - d. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;
  - e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
  - f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;
  - g. Memiliki kemampuan kerjasama tim.
  - h. Mampu mengoperasikan komputer;
6. Pengawas Internal, Jumlah Pelaksana dan Jaminan Pelayanan :

- a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting dan Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen perizinan dan atau rapat Tim Teknis SKPD.
  - b. Petugas front office, petugas back office, Kepala Seksi dan Kepala Bidang (6 orang)
  - c. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. Evaluasi Kinerja Pelaksana, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan :
- a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan
  - b. Produk layanan menggunakan kertas resmi (memiliki kop surat), dibubuhi tanda tangan dan cap basah, sehingga dijamin keasliannya;
  - c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk perizinan yang dikenakan retribusi, pemohon langsung.

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

## **2. Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi**

- 1) Dasar Hukum :
  - a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
  - b. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi;

- c. Peraturan Bupati Gowa Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penanda tangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2) Persyaratan Pelayanan :

- a. Perusahaan/Non Perseorangan seperti KTP elektrik pemohon, Akta pendirian/perubahan, Pengesahan akta, No. telepon direktur, Email, NPWP perusahaan (valid), NPWP pribadi (valid), Nama, alamat, telepon, notaris, User dan password dari OSS online, dan berkas pemohon.
- b. Perseorangan seperti KTP elektrik pemohon, Email, No.Telpon pemohon, NPWP pribadi (valid), User dan password dari OSS Online, dan berkas pemohon.
- c. Bagi pemohon izin baru seperti Formulir permohonan izin yang diketahui Lurah / Camat setempat, Surat persetujuan tetangga dan fotokopi KTP tetangga, Gambar denah lokasi, Fotokopi sertifikat/bukti kepemilikan tanah yang sah, dan Rekomendasi dari dinas teknis terkait.
- d. Bagi pemohon izin lama seperti Surat izin lama yang masih berlaku

3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur :

- a. Pemohon melengkapi dokumen persyaratan dan memperlihatkan berkas/dokumen permohonan izin kepada Petugas Pendaftaran;
- b. Berkas/dokumen permohonan izin diperiksa. Apabila lengkap, petugas akan mengarahkan pemohon untuk menginput langsung di sistem Online Single Submission (OSS);
- c. Pemohon dapat mengakses sistem OSS di DPMPSTP dengan pendampingan petugas ataupun di rumah/tempat lainnya yang memiliki akses internet;
- d. Pemohon login pada sistem OSS dengan menggunakan User-ID dan Password
- e. Pemohon mengisi data-data yang diperlukan

- f. Setelah menginput di sistem OSS, Pemohon kembali menyerahkan berkas/dokumen permohonan izin kepada Petugas Pendaftaran;
  - g. Petugas akan kembali memverifikasi berkas permohonan izin dan memvalidasi di sistem OSS;
  - h. Sistem OSS menerbitkan Izin Koperasi Simpan Pinjam;
  - i. Petugas ataupun pemohon dapat mencetak langsung lembar izin (hasil print out) dari sistem OSS;
  - j. Petugas menyerahkan izin kepada pemohon.
- 4) Jangka penyelesaian dan Biaya/Tarif
- a. Paling lambat 1 (satu) hari kerja jika dengan pendampingan Petugas
  - b. Biaya Gratis
- 5) Kompetensi Pelaksana:
- a. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
  - b. Menguasai Standar Operasional Prosedur;
  - c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait perizinan;
  - d. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;
  - e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
  - f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;
  - g. Memiliki kemampuan kerjasama tim dan Mampu mengoperasikan komputer;
- 6) Pengawasan Internal dan Jumlah pelaksana :
- a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting dan Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen perizinan dan atau rapat Tim Teknis SKPD.
  - b. Petugas front office, petugas back office, Kepala Seksi dan Kepala Bidang (6 orang)
- 7) Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan :

- a. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun
- b. Produk layanan menggunakan kertas resmi (memiliki kop surat), dibubuhi tanda tangan dan cap basah, sehingga dijamin keasliannya;
- c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk perizinan yang dikenakan retribusi, pemohon langsung membayar berdasarkan nilai/jumlah yang tertera pada ijin pada Bank perspektif yang ditunjuk sebagai mitra Pemda Gowa.

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

#### 4. Struktur Organisasi, Uraian Tugas Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Gowa



**a) Bidang Penyelenggaraan dan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan**

Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pelayanan perizinan dan non perizinan, menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas. Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala bidang mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang perizinan dan non perizinan;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang perizinan dan non perizinan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang perizinan dan non perizinan;
- d. Pelaksanaan administrasi bidang perizinan dan non perizinan;
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya;

**b) Bidang pengendalian pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi**

Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan informasi dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam merumuskan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan dibidang pengendalian dan pengawasan berdasarkan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan informasi mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
- d. Pelaksanaan administrasi bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya;

**c) Sekretariat**

Sekretariat dipimpin oleh sekretaris dinas, mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan perencanaan dan pelaporan, keuangan dan umum dan kepegawaian dalam lingkungan dinas. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pengoordinasian pelaksanaan tugas lingkungan dinas;
- b. Pengoordinasian penyusunan perencanaan dan pelaporan;
- c. Pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
- e. Sub bagian umum kepegawaian

**d) Seksi Penelitian Administrasi dan Penetapan Pajak & Retribusi**

Seksi penelitian administrasi dan penetapan pajak & retribusi dipimpin oleh seorang kepala seksi, mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang dalam penyiapan teknis operasional penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas. Rincian tugas sebagaimana dimaksud diatas sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana kegiatan seksi penelitian administrasi dan berdasarkan rencana strategis dinas dengan pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b) Mendistribusikan tugas kepada bawahan berdasarkan uraian tugas pokok dan fungsi seksi penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi agar tercipta distribusi tugas yang merata;
- c) Penginvestarisasi permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan seksi penelitian dan penetapan pajak dan retribusi berdasarkan pelaksanaan kegiatan untuk bahan evaluasi program dan kegiatan;
- d) Memimpin dan mengarahkan fungsional umum/tertentu seksi penelitian dan penetapan pajak dan retribusi berdasarkan lingkup tugas yang ada organisasi agar pelaksanaan kegiatan berkualitas;
- e) Menilai prestasi kerja bawahan seksi penelitian dan penetapan pajak dan retribusi berdasarkan sasaran kerja pegawai dalam rangka pembinaan dan pengembangan karir;
- f) Melaksanakan kajian kebijakan penelitian administrasi dan pajak dalam bentuk rencana umum dan rencana strategis sesuai dengan program pembangunan daerah;

- g) Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup seksi penelitian dan penepatan pajak dan retribusi;
- h) Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan bidang penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- i) Mengusulkan kebijakan penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi;
- j) Menetapkan norma, standar dan prosedur pelaksanaan penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi ;
- k) Mengkoordinasikan rencana dan penyelenggaraan kegiatan penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi;
- l) Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait atau lembaga lainnya terkait penyelenggara penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi;
- m) Mengidentifikasi, memverifikasi, memvalidasi penyelenggaraan penelitian administrasi dan penetapan pajak dan retribusi;
- n) Melaksanakan pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada kepala bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- o) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis sesuai bidang tuasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

**e) Front Office**

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Menerima dan memberi informasi dari pemohon izin
- b) Menerima berkas dari pemohon izin
- c) Mengimput data-data permohonan izin

**f) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan**

Sub bagian perencanaan dan pelaporan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas pokok membantu sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan penyusunan program, penyajian data dan informasi, serta penyusunan laporan. Tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas dirinci sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana kegiatan sub bagian perencanaan dan pelaporan berdasarkan rencana strategis dinas sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b) Membagi tugas kepada bawahan berdasarkan uraian tugas pokok dan fungsi agar tercipta distribusi tugas yang merata;
- c) Menginventarisir permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan berdasarkan pelaksanaan kegiatan untuk bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan
- d) Memimpin dan mengarahkan fungsional umum/tertentu sub bagian berdasarkan lingkup tugas yang ada organisasi agar pelaksanaan kegiatan berkualitas;

- e) Menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dalam rangka pembinaan dan pengembangan karir;
- f) Pengumpulan bahan penyusunan rencana program dan kegiatan sekretariat, Bidang dan UPTD berdasarkan rencana kerja tahunan untuk kelancaran penyusunan perencanaan dinas;
- g) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan sub bagian perencanaan dan pelaporan berdasarkan hasil pelaksanaan tugas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- h) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf/atau menandatangani naskah dinas berdasarkan lingkup tugas sub bagian perencanaan dan pelaporan guna tertib administrasi perkantoran;
- i) Melakukan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah sesuai dengan bidang tugasnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- j) Mengkoordinasikan, menyiapkan bahan dan melakukan penyusunan rencana strategi dinas, rencana kerja dinas, penyusunan rencana program, kegiatan, dan anggaran berdasarkan ketentuan teknis guna tertib administrasi pelaporan;
- k) Mengkoordinasikan, menyiapkan bahan dan melakukan penyusunan perjanjian kinerja, rencana aksi pelaksanaan kegiatan, pelaporan kinerja dinas berdasarkan ketentuan yang berlaku guna meningkatkan akuntabilitas kinerja;
- l) Menghimpun, menyajikan dan melaporkan data dan informasi dinas berdasarkan hasil pemantauan untuk evaluasi kinerja dinas;

- m) Melakukan pengumpulan, mengolahan data realisasi capaian kinerja bulanan dan pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan, semesteran;
- n) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- o) Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya;

#### **B. Hasil Penelitian Sistem Informasi Manajemen Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa**

Sistem informasi manajemen dalam pelayanan perizinan, penanaman modal hingga pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Gowa diharapkan mampu menyederhanakan prosedur penyaluran informasi kepada masyarakat berkaitan dengan perizinan hingga kegiatan manajemen lainnya terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu. Lebih lanjut terkait dengan pemanfaatan sistem informasi ini di dalam kegiatan perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu ialah pelayanan berbasis *online* yang diperuntukkan untuk semakin menyederhanakan, mendekatkan hingga mempermudah masyarakat yang berkepentingan baik untuk menerbitkan dokumen perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu lainnya. Peneliti kemudian akan membahas bagaimana sistem informasi manajemen dalam perizinan, penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu meliputi indikator Perilaku dasar, Teknologi, Penggunaan, Pengembangan dan Manajemen. Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal diatas selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut :

## 1. Perilaku Dasar

Perilaku dasar dalam sistem informasi manajemen dipahami berkaitan dengan bagaimana sistem informasi dapat mendukung operasional (berjalannya) suatu organisasi hingga pembuatan suatu keputusan dengan pola perilaku dan cara bersikap seseorang. Berkaitan dengan aspek perilaku dasar ini, peneliti kemudian mewawancarai MN selaku Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Sehubungan dengan hal sikap dan perilaku kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kami tentunya bersikap baik dan sopan serta berusaha melayani masyarakat dengan ikhlas untuk melayani masyarakat yang tidak mengetahui pelaksanaan OSS dalam memberikan pelayanan berpegang pada SOP berdasarkan Standar Pelayanan Perizinan, dan berkomitmen pada Maklumat Pelayanan” (Hasil Wawancara Kamis 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik dan berperilaku sopan serta berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung bagaimana petugas (pegawai) memiliki sikap dan perilaku yang baik pada saat menerima masyarakat untuk diberikan pelayanan. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu seorang informan berikutnya yaitu KT selaku Sub Bidang Perencanaan dan Pelaporan DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Saya pribadi para pegawai sopan dan selalu bekerja ikhlas dalam melayani masyarakat yang datang maka semua yang kami lakukan harus sesuai dengan standar prosedur yang diberlakukan dan berkomitmen berdasarkan Maklumat Pelayanan tentunya hal itu merupakan sesuatu yang harus kita jaga bersama demi kepuasan masyarakat.”(Hasil Wawancara kamis 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai di Dinas PMPTSP Kabupaten Gowa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan bijak dan ikhlas kepada masyarakat berdasarkan dengan standar operasional prosedur yang baik dan benar. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung para pegawai ketika menghadapi masyarakat berkepentingan yang membutuhkan pelayanan, mereka (para pegawai) bekerja dengan mengedepankan standar operasioal prosedur (SOP) yang ada dan bisa dikatakan telah cukup baik.. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah seorang informan berikutnya yaitu AD selaku Seksi penelitian Administrasi dan Penetapan pajak dan Retribusi DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Para pegawai di dinas ini bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ada dan kami semua berkomitmen untuk bekerja dan menjalankan tugas-tugas yang ada dengan baik dengan mendampingi mereka sampai penerbitan izin” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai di Dinas PMPTSP Kabupaten Gowa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan ikhlas kepada masyarakat berdasarkan dengan standar operasional prosedur yang baik dan benar. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung para

pegawai ketika menghadapi masyarakat berkepentingan yang membutuhkan pelayanan, mereka (para pegawai) bekerja dengan mengedepankan standar operasional prosedur (SOP) yang ada dan bisa dikatakan telah cukup baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AS selaku Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Sikap dan perilaku sebagai pegawai kepada masyarakat tentunya kami berusaha memberikan yang terbaik berkaitan dengan pelayanan sehingga masyarakat juga merasa senang dan tentunya puas. ” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai di Dinas PMPTSP Kabupaten Gowa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan ikhlas kepada masyarakat berdasarkan dengan standar operasional prosedur yang baik dan benar. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung para pegawai ketika menghadapi masyarakat berkepentingan yang membutuhkan pelayanan, mereka (para pegawai) bekerja dengan mengedepankan standar operasional prosedur (SOP) yang ada dan bisa dikatakan telah cukup baik.. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu JR selaku Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

”Sikap dan perilaku kami sebagai pegawai kami memberikan pemahaman dengan bijak agar pemohon dapat mengikuti sistem yang sekarang online dengan lemah lembut dan menjalankan tugas-tugas yang ada dengan baik.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik dan berperilaku sopan serta berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung bagaimana petugas (pegawai) memiliki sikap dan perilaku yang baik pada saat menerima masyarakat untuk diberikan pelayanan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RM selaku Front Office DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Selaku Front Office disini perilaku dan sikap para pegawai sopan dan selalu bekerja ikhlas dalam melayani masyarakat yang datang dengan menyapa dan memberikan senyuman dan pegangan kami itu SOP dan berkomitmen pada Maklumat Pelayanan yang harus kita jaga bersama demi kepuasan masyarakat.” (Hasil Wawancara jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar kurang lebih hampir senada dengan keterangan-keterangan dari informan sebelumnya yang mengatakan bahwa para pegawai yang bertugas selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat berkaitan dengan hal pelayanan, sehingga masyarakat yang dilayani juga merasa senang dan tentunya puas. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa petugas telah bekerja dengan cukup baik, sesuai dengan standar sehingga tentunya pelayanan yang diberikan membuat masyarakat

merasa senang. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SP salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Saya pribadi perilaku dan sikap para pegawai lebih meningkatkan komunikasi nya yang baik kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai dalam menghadapi dan memberikan pelayan kepada masyarakat secara umum sudah cukup baik namun tentunya masyarakat memiliki pengharapan yang lebih agar kiranya hal tersebut bisa lebih tingkatkan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang megamati langsung bahwa memang meskipun petugas telah bekerja dan berperilaku cukup baik namun sebaiknya hal tersebut untuk lebih ditingkatkan lagi demi kebaikan bersama. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SW salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Menurut saya kayanya mereka selaku pegawai tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada kita sesuai dengan semestinya.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal perilaku dasar para pegawai tentunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sepatutnya untuk memberikan yang terbaik dan sesuai dengan standar operasional yang ada. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa terkait dengan hal ini masyarakat sendiri berpandangan bahwa memang seorang pegawai selaku pelayan

publik haruslah memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku yang tentunya akan menciptakan suasana yang baik dan juga demi kepuasan masyarakat. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek perilaku dasar, secara umum para pegawai bersikap dan berperilaku dengan baik kepada masyarakat yang dilayani. Para pegawai juga dalam memberikan pelayanannya berpedoman pada standar operasional prosedur yang ada untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **2. Teknologi**

Teknologi di dalam konsep sistem informasi manajemen merupakan sebuah konsep utama yang berkaitan dengan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan hingga peralatan tambahan dan teknologi pengolahan informasi lainnya. Berkaitan dengan aspek teknologi ini, peneliti kemudian mewawancarai MN selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMTSP di Kabupaten Gowa :

“Selama OSS di terapkan disini memberikan dampak positif karena sangat membantu, Sejauh ini tidak ada di temukan benturan kewenangan antara PTSP dengan OSS sebab OSS itu hanyalah sebuah aplikasi yang memudahkan kita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Kami selalu memperhatikan SOP,SP,Tupoksi dan Maklumat pelayanan.” (Hasil Wawancara Kamis 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan OSS selama diterapkan dalam menunjang pelayanan publik , apa saja yang harus diperhatikan didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakat

dan jenis izin apa yang masuk OSS agar memudahkan penggunanya bisa tepat waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa para pegawai sudah tergolong cukup baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya namun di dalam penggunaan serta pemanfaatannya masih belum terlihat optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu KT, Sub Bidang Perencanaan dan Pelaporan DMPTSP Kabupaten Gowa :

“Selaku pelayanan publik kepada masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi OSS itu sendiri karena kita tidak perlu bertatapan muka langung dengan masyarakat dan tidak mempersulit masyarakat” (Hasil Wawancara Kamis 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan OSS selama diterapkan dalam menunjang pelayanan publik , apa saja yang harus diperhatikan didalam menggunakan dan memanfaatkan tekhnologi untuk melayani masyarakat dan jenis izin apa yang masuk OSS agar memudahkan penggunanya bisa tepat waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa para pegawai sudah tergolong cukup baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya namun di dalam penggunaan serta pemanfaatannya masih belum terlihat optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AD, Seksi

Penelitian Administrasi dan Penetapan Pajak DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Sangat membantu pekerjaan kami selama OSS itu di terapkan dan selama OSS diterapkan tidak ada benturan kewenangan antara PTSP dan OSS. Kami sangat memperhatikan SOP dan Maklumat Pelayanan.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan OSS selama diterapkan dalam menunjang pelayanan publik , apa saja yang harus diperhatikan didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakat dan jenis izin apa yang masuk OSS agar memudahkan penggunaanya bisa tepat waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa para pegawai sudah tergolong baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya namun di dalam penggunaan serta pemanfaatannya masih belum terlihat optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AS, Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Sejak 1 september diberlakukan sampai saat ini penerapan OSS belum maksimal tetapi sangat meringankan beban saya karena saya merasa aman dan terjaga dengan adanya aplikasi OSS dan sebelum adanya OSS rentang sekali adanya kesalahan jadi sangat menguntungkan bagi kami selaku pelayan masyarakat dan sepanjang ini tidak ada benturan OSS dengan PTSP. ” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan OSS selama

diterapkan dalam menunjang pelayanan publik , apa saja yang harus diperhatikan didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakat dan jenis izin apa yang masuk OSS agar memudahkan penggunanya bisa tepat waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa para pegawai sudah tergolong baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya namun di dalam penggunaan serta pemanfaatannya masih belum terlihat optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu JR, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Pelaksanaan OSS selama ini memudahkan masyarakat karena mereka bisa mengakses dimanapun mereka berada dan kapanpun juga dengan adanya sistem ini otomatis masyarakat ataupun pengguna layanan merasa bahwa sistem ini baik dan memudahkan mereka.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan OSS selama diterapkan dalam menunjang pelayanan publik , apa saja yang harus diperhatikan didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakat dan jenis izin apa yang masuk OSS agar memudahkan penggunanya bisa tepat waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa para pegawai sudah tergolong baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya namun di

dalam penggunaan serta pemanfaatannya masih belum terlihat optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RM, Front Office DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Menurut saya peran OSS sekarang sangat bagus karena memudahkan kami dalam melayani masyarakat dan sampai sekarang tidak ada benturan apapun antara PTSP dengan OSS, yang harus kami perhatikan itu tentunya SOP dan Maklumat Pelayanan.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan OSS selama diterapkan dalam menunjang pelayanan publik , apa saja yang harus diperhatikan didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakat dan jenis izin apa yang masuk OSS agar memudahkan penggunanya bisa tepat waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa para pegawai sudah tergolong baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya namun di dalam penggunaan serta pemanfaatannya masih belum terlihat optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SP salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Saya baru mengurus izin dan izin mendirikan bangunan untuk perumahan belum masuk OSS jadi saya tidak bisa menjelaskan bagaimana pelaksanaan OSS itu sendiri tetapi yang harus diperhatikan tentunya seperti pelayanan yang diberikan oleh para pegawai harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan OSS selama

diterapkan dalam menunjang pelayanan publik , apa saja yang harus diperhatikan didalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakat dan jenis izin apa yang masuk OSS agar memudahkan penggunanya bisa tepat waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa para pegawai sudah tergolong baik karena berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya namun di dalam penggunaan serta pemanfaatannya masih belum terlihat optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SW salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Dengan adanya OSS saya tidak perlu putar balik tetapi saya bisa mengaksenya kapanpun terus kalau ada hal yang saya tidak paham bisa lewat via telfon saja tanpa harus ke kantor, Benturan yang dimaksud itu saya kurang tau.” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan dan pemanfaatan teknologi untuk kepentingan pelayanan dari segi aspek yang harus diperhatikan ialah bagaimana kenyamanan dari masyarakat dalam menerima pelayanan terkait dengan pengurusan dokumen perizinan yang sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa terkait dengan hal tersebut memang benar adanya. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan pelaksanaan OSS (*Online Single Submission*) didalam menunjang pelayanan publik dan aspek teknologi ini dari segi penggunaan dan pemanfaatannya belum

bisa dikatakan berjalan dengan optimal dikarenakan masih ada beberapa layanan izin yang belum sepenuhnya masuk dalam aplikasi OSS (*Online Single Submission*) sebagai pendukung yang tidak dioperasikan untuk kepentingan pelayanan dengan alasan masih dalam proses tahapan sehingga tentunya disini diperlukan langkah antisipasi dari para pegawai terkait agar persoalan ini dapat terselesaikan. Masyarakat juga memiliki pengharapan lebih terkait dengan hal ini sehingga dalam hal ini menjadi salah satu kekurangan dan kelemahan yang harus dibenahi demi kelangsungan pelayanan dengan sistem informasi manajemen kedepannya.

### **3. Penggunaan**

Penggunaan dalam hal ini dipahami sebagai suatu pengaplikasian dari pengadopsian sistem informasi manajemen ke dalam pelayanan berbasis sektor publik dan juga berkaitan dengan operasional (tata cara) dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan. Berkaitan dengan aspek perilaku dasar ini, peneliti kemudian mewawancarai MN selaku Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Terkait dengan hal ini, secara keseluruhan operasional pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan baik dan sesuai SOP. Hal-hal yang harus diperhatikan yaitu kerja sesuai SOP.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan, secara keseluruhan operasional dari pelayanan perizinan terpadu satu pintu telah berjalan cukup baik. Dengan pelayanan berbasis online masyarakat yang berkepentingan bisa

mengakses informasi terkait dengan pelayanan perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu dan juga bisa melakukan login lalu mengikuti prosedur untuk mendaftarkan dokumen perizinan yang ingin diurus. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa meskipun petugas telah bekerja sesuai dengan standar yang berlaku dan ditetapkan terdapat kendala terkait halaman web. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu KT, Sub bagian Perencanaan dan Program DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Untuk hal pelayanan perizinan di kantor kami semua dilaksanakan secara online jadi masyarakat yang ingin mengurus bisa langsung mendaftar di halaman web kita dan sudah pasti kami memperhatikan SOP dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan, masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus dokumen perizinan dapat mengakses halaman web Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ([dpmptsp.gowa.go.id](http://dpmptsp.gowa.go.id)) untuk mendaftarkan diri dan mengikuti prosedur serta melengkapi persyaratan dalam mengurus dokumen yang dimaksud. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa dalam hal operasional pelayanan di Dinas PMPTSP ini melalui tahapan yang diselenggarakan secara online, jadi masyarakat yang memiliki kepentingan dapat mengakses halaman web yang disediakan namun terkadang masih menemui kendala pada saat mencoba mengakses halaman web yang bersangkutan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya

yaitu AD, Seksi Penelitian Administrasi dan penetapan pajak dan retribusi DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Secara umum saya rasa operasional dari pelaksanaan kami sudah cukup baik, contohnya bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen perizinan bisa lebih cepat karena sekarang menggunakan sistem online jadi masyarakat sangat dipermudahkannya.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan, operasional dari pelaksanaan pelayanan di Dinas ini secara umum sudah cukup baik karena sudah berbasis online. Masyarakat yang berkepentingan langsung mendaftarkan dirinya melalui halaman resmi Dinas ini untuk selanjutnya mengikuti prosedur penerbitan dokumen perizinan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati bahwa dalam operasional pelayanan di Dinas ini semuanya melalui layanan online yang masih belum berjalan dengan baik karena terkadang halaman web tersebut sulit untuk diakses. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AS, Sekretaris dinas DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Operasional dari pelayanan terpadu satu pintu sudah berjalan sesuai dengan SOP dan kita sudah dipermudah dengan sistem sekarang yaitu pengaplikasian OSS sehingga yang harus kita perhatikan itu bagaimana kita melayani masyarakat yang datang dan memberikan kepuasan sendiri bagi mereka sesuai tugas masing-masing berdasarkan SOP.” (Hasil Wawancara Jumat 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan, operasional dari pelaksanaan pelayanan di Dinas ini sudah berjalan cukup baik karena memudahkan masyarakat dalam penerbitan izin yang memberikan kepuasan

sendiri bagi mereka. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati bahwa dalam operasional pelayanan di Dinas ini semuanya melalui layanan online yang masih belum berjalan dengan baik sehingga perlu perhatian lebih untuk bisa mengoperasionalkan secara optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu JR, Bidang Pengendalian Penanaman Modal dan informasi DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Secara umum menurut saya operasional dari pelaksanaan kami sudah cukup baik dengan memperhatikan bagaimana melaksanakan operasional dari pelayanan ini dengan sebaik-baiknya semata-mata untuk kepentingan masyarakat dan selalu memperhatikan SOP.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan, operasional dari pelaksanaan pelayanan di Dinas ini secara umum sudah cukup baik karena sudah berbasis online. Masyarakat yang berkepentingan langsung mendaftarkan dirinya melalui halaman resmi Dinas ini untuk selanjutnya mengikuti prosedur penerbitan dokumen perizinan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati bahwa dalam operasional pelayanan di Dinas ini semuanya melalui layanan online yang masih belum berjalan dengan baik karena terkadang halaman web tersebut sulit untuk diakses. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RM, Front Office DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Secara keseluruhan operasional dari pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan baik dan masyarakat yang ingin mengurus bisa langsung mendaftar di halaman web tanpa harus ke kantor dan harus memberikan pelayanan terbaik.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan, secara keseluruhan operasional dari pelayanan perizinan terpadu satu pintu telah berjalan cukup baik. Dengan pelayanan berbasis online masyarakat yang berkepentingan bisa mengakses informasi terkait dengan pelayanan perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu dan juga bisa melakukan login lalu mengikuti prosedur untuk mendaftarkan dokumen perizinan yang ingin diurus. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa meskipun petugas telah bekerja sesuai dengan standar yang berlaku dan ditetapkan terdapat kendala terkait halaman web. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SP salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Secara operasionalnya sudah baik karena sepengetahuan saya berkaitan dengan hal ini, kita masyarakat jika ingin mengurus sesuatu semuanya melalui layanan online. Jadi yang saya rasa harus diperhatikan ialah tentang bagaimana kenyamanan kami masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen perizinan yang kami butuhkan.” (Hasil Wawancara Kamis 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal penggunaan dalam operasional yang diberikan yang harus menjadi perhatian tentunya ialah bagaimana pelayanan yang dilaksanakan secara online ini bisa benar-benar berjalan dengan baik dan optimal sehingga bermanfaat bagi masyarakat disbanding dengan metode pelayanan yang ada sebelumnya. Hal tersebut di atas kurang sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan

yang menemukan bahwa meskipun petugas telah bekerja sesuai dengan standar yang berlaku dan ditetapkan terdapat kendala terkait halaman web. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SW salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Jadi pelaksanaan operasional pelayanan semuanya dikerjakan secara online dan sebenarnya dengan adanya hal seperti ini kita sebagai masyarakat harusnya semakin mudah, hanya saja terkadang kami masih bingung untuk mendaftar online.” (Hasil Wawancara Jumat 24 Mei 2019).

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

#### **4. Pengembangan**

Pengembangan dalam artian bagaimana para pemberi pelayanan atau yang berkepentingan mengembangkan hal-hal yang dianggap berkaitan dengan pemenuhan pelayanan dengan memanfaatkan dan menggunakan teknologi informasi. Berkaitan dengan aspek perilaku dasar ini, peneliti kemudian mewawancarai NM selaku Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Salah satu cara mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan kami selalu ikut BIMTEK, Diklat pusat atau kementerian dan DMPTSP propinsi untuk menambah pengetahuan bagi kami sehubungan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan memanfaatkan TI.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen diselenggarakan pelatihan ataupun seminar yang diikuti oleh para aparat guna menambah wawasan dan keterampilan dengan kemajuan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mendengarkan langsung keterangan bahwa sering diadakan seminar atau pelatihan dari Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kinerja aparat dalam memberkan pelayanan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu KT, Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Untuk mengembangkan penggunaan teknologi kita selalu lakukan diklat serta meningkatkan kedisiplinan dan perilaku professional, mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan sampai dengan menjaga kondisi dan situasi agar tetap baik.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen kedepannya diharapkan agar semakin baik dengan melakukan pembenahan berkaitan dengan sarana dan kelengkapan pendukung dalam pelayanan itu sendiri. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati bahwa untuk lebih memaksimalkan pelayanan yang diberikan memang sangat perlu untuk membenahi sarana dan kelengkapan pendukung yang kurang agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AD, Seksi Penelitian Administrasi dan Penetapan Pajak dan Retribusi DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Salah satu cara mengembangkan pemanfaatan dan penggunaan TI untuk kebutuhan pelayanan perizinan kami selalu ikut BIMTEK, Diklat pusat atau kementerian dan DMPTSP propinsi agar menambahkan pengetahuan untuk bisa bekerja lebih baik lagi.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen diselenggarakan pelatihan ataupun seminar yang diikuti oleh para aparat guna menambah wawasan dan keterampilan dengan kemajuan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mendengarkan langsung keterangan bahwa sering diadakan seminar atau pelatihan

dari Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kinerja aparat dalam memberkan pelayanan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AS, Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Pengembangan terkait dengan kepentingan pelayanan yang diberikan, seperti kita meningkatkan kedisiplinan dan perilaku professional, mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan sampai dengan menjaga kondisi dan situasi agar tetap baik. Untuk hal yang menurut saya harus dibenahi kedepannya ialah dengan pengadaan sarana pendukung yang lebih baik dan pembenahan-pembenahan lainnya.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen agar kedepannya lebih baik, para aparat dituntut untuk berperilaku profesional dengan meningkatkan kedisiplinan hingga mengikuti kegiatan-kegiatan bermanfaat seperti seminar atau pelatihan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa setiap aparat yang bertugas dituntut untuk selalu bersikap profesional dalam melayani masyarakat serta pelatihan atau seminar yang diperadakan sangat membantu dalam menambah wawasan para aparat yang bertugas. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu JR, Bidang pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Yang harus dikembagkan SDM supaya lebih paham dengan sistem yang ada sekarang dengan selalu mengikiti diklat atau peltihan-pelatihan. Menurut saya yang harus dibenahi tentunya kekurangan-kekurangan yang ada baik tentang fasilitas yang ada disini dan pelayanan yang lebih baik, maka fasilitas atau sarana akan lebih baik juga.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan serorang informan dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen, sebagai pelayan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat memiliki pengharapan bahwa diperlukanya pembenahan-pembenahan terkait kekurangan yang ada sehingga pelayanan yang ada bisa lebih baik dari sebelumnya. Pembenahan yang dimaksud berkaitan dengan perbaikan sarana hingga fasilitas pendukung lainnya. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa sarana dan fasilitas pendukung yang ada masih perlu untuk dibenahi karena masih terdapat kekurangan didalamnya sehingga pelayanan yang diberikan belum terlalu maksimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RM, Front Office DPMPTSP Kabupaten Gowa :

“Untuk hal itu kita lebih mengembangkan apa yang sudah ada mulai dari SDM dan fasilitas lainnya dalam mengembangkan penggunaan teknologi kita selalu lakukan diklat kemudian yang harus dibenahi kedepannya terkait dengan hal ini adalah seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan melengkapi fasilitas pendukung dalam pelayanan.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen kedepannya diharapkan agar semakin baik dengan melakukan pembenahan berkaitan dengan sarana dan kelengkapan pendukung dalam pelayanan itu sendiri. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil

observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati bahwa untuk lebih memaksimalkan pelayanan yang diberikan memang sangat perlu untuk membenahi sarana dan kelengkapan pendukung yang kurang agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SP salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Kalau menurut saya caranya adalah dengan memaksimalkan apa yang sudah ada serta juga lebih melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada atau bisa mengikuti kegiatan-kegiatan positif seperti seminar atau pelatihan untuk menambah pengetahuannya.” (Hasil Wawancara Jumat, 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan dari kalangan masyarakat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen, masyarakat berpandangan bahwa terkait dengan hal ini agar kedepannya lebih baik dengan memaksimalkan apa saja yang ada dan tentunya tidak lupa melengkapi kekurangan yang ada terkait dengan fasilitas dan sarana pendukung. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa memang sarana dan fasilitas pendukung yang ada masih perlu untuk lebih dimaksimalkan dan dimanfaatkan dengan lebih cermat dan sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SW salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Salah satunya dengan lebih mengembangkan SDM dan Sebaliknya terkait dengan hal yang harus dibenahi ialah hal-hal teknis yang berkaitan dengan pelayanan dan perbaikan di fasilitas-fasilitas yang ada jadi tentunya untuk

kedepannya hal ini bisa semakin baik dan berkembang sangat diperlukan pembenahan.” (Hasil Wawancara Jum’at, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan diatas dari kalangan masyarakat dapat dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal-hal pengembangan hingga pemanfaatan dan penggunaan berkaitan dengan pelayanan perizinan terpadu dengan sistem informasi manajemen, yang harus dibenahi untuk kedepannya tentu ialah hal-hal teknis yang berkaitan dengan pelayanan hingga perbaikan fasilitas pendukung yang ada. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek pengembangan dalam hal pembenahan pelayanan yang ada sudah sepatutnya aparat yang bersangkutan berkewajiban untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat yang dilayani dengan melakukan pengembangan baik itu meyangkut pembenahan-pembenahan sarana serta fasilitas pendukung yang ada untuk lebih mengoptimalkan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen kepada masyarakat.

## **5. Manajemen**

Manajemen dalam hal ini berkaitan dengan mengelola sumber daya – sumber daya yang ada hingga strategi dalam menggunakan dengan maksimal perangkat teknologi informasi pendukung untuk kepentingan pelayanan. Berkaitan dengan aspek perilaku dasar ini, peneliti kemudian mewawancarai NM selaku Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DMPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Terkait dengan pengelolaan sumber daya yang ada seperti SDM kami lakukan Diklat, Bimbingan dan Kursus agar lebih berkompeten dalam bidangnya terus tentunya dari segi sarana dan fasilitas pendukung dikeola

dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan dan strategi yang diambil kurang lebih seperti itu tadi yang saya sampaikan hal ini disesuaikan dan diatur dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada pertama dari segi sarana dan fasilitas pendukung dikelola dengan sebaik-baiknya berdasarkan kebutuhan begitu juga dengan penempatan sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini yaitu penempatan sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Gowa disesuaikan dengan kebutuhan namun sarana dan fasilitas pendukung yang ada masih perlu untuk dikelola lebih baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu KT, Sub Bidang perencanaan dan Program DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Dari pengelolaan infrastruktur dan fasilitas pendukung lainnya saya rasa sudah cukup termanfaatkan dan tentunya kita semua harus berkomitmen dan berusaha untuk melakukan yang terbaik kedepannya Jadi strateginya *ya..* tentu agar semua *hal ini* baik (pengelolaan sumber daya) dan paling mendasar ialah kerjasama yang kita bangun sesama pegawai dalam bekerja harus baik dan terus diperbaiki.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada infrastruktur dan fasilitas pendukung yang ada sudah cukup termanfaatkan dengan baik dengan usaha dan komitmen bersama untuk melakukan yang terbaik terkait dengan hal ini. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa para

aparatus Dinas berusaha dan berkomitmen untuk melakukan yang terbaik baik itu dalam memanfaatkan apa yang ada dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AD, Seksi Penelitian Administrasi dan penetapan pajak dan Retribusi DPMPTSP kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

”Mengenai pengelolaan yang dimaksud, pertama tentunya dari segi sarana dan fasilitas pendukung dikelola dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan, kemudian dari penempatan SDM juga disesuaikan dengan kebutuhan. Saya rasa terkait dengan strategi-strategi seperti ini mungkin lebih meningkatkan kerjasama tim untuk kepentingan pelayanan dan lebih meningkatkan pengetahuan dengan cara ikut Diklat.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada pertama dari segi sarana dan fasilitas pendukung dikelola dengan sebaik-baiknya berdasarkan kebutuhan begitu juga dengan penempatan sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini yaitu penempatan sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Gowa disesuaikan dengan kebutuhan namun sarana dan fasilitas pendukung yang ada masih perlu untuk dikelola lebih baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AS, Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Cara agar sumber daya yang ada bisa terkelola dengan baik tentunya dibutuhkan kerjasama antara kita semua agar pemanfaatannya bisa maksimal dan sesuai dengan kebutuhan, dan saya rasa strateginya berkerjasama dengan

baik untuk bisa mengembangkan yang sudah ada untuk terus diperbaiki.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada yang paling utama ialah dibutuhkannya kerjasama yang baik antara aparat sehingga tentu pemanfaatan dari sumber daya yang ada bisa dimaksimalkan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa para aparat yang terlibat saling menjaga hubungan baik dengan berperilaku dengan sopan dan pengertian antara satu dengan yang lain sehingga dapat mewujudkan kerjasama yang baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu JR, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

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

Agar sumber daya yang ada bisa terkelola dengan baik tentunya dibutuhkan kerjasama antara kita semua agar pemanfaatannya bisa maksimal dan melakukan Diklat agar sesuai dengan kebutuhan.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada sejauh ini masih perlu untuk lebih dibenahi dan ditingkatkan mengingat bahwa apabila hal tersebut sudah terkelola dan termanfaatkan dengan baik tentu akan membuat pelayanan yang ada lebih baik dari sebelumnya. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti

selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa memang masyarakat itu sendiri memiliki pengharapan besar agar kiranya fasilitas dan sarana pendukung untuk lebih dimanfaatkan dengan lebih baik agar pelayanan yang ada bisa lebih baik juga dari sebelumnya. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RM, Front Office DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“SDM lebih ditingkatkan dengan memberi pengetahuan akan sistem yang sekarang diterapkan mungkin bisa dilakukan Diklat agar kedepannya bisa lebih baik dan strategi yang harus ditempuh memperbaiki fasilitas yang ada dan memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat yang datang dapat merasa nyaman saat berada disini.” (Hasil Wawancara Jum’at, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada infrastruktur dan fasilitas pendukung yang ada sudah cukup termanfaatkan dengan baik dengan usaha dan komitmen bersama untuk melakukan yang terbaik terkait dengan hal ini. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa para aparat Dinas berusaha dan berkomitmen untuk melakukan yang terbaik baik itu dalam memanfaatkan apa yang ada dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SP salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dibutuhkan strategi dan kerjasama yang baik antara pihak yang berkewenangan (dalam hal ini pihak aparat Dinas) agar manajemen pemanfaatan sumber daya yang ada bisa terlaksana dengan baik dan sesuai. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan bahwa untuk dapat mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada sangat diperlukan strategi yang baik serta kerjasama antara pihak yang terkait agar hal ini bisa terlaksana dengan baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu SW salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya untuk hal seperti ini saya rasa untuk pengelolaan fasilitas pendukungnya apa dan segala macam supaya lebih diperbaiki lagi dan lebih ditingkatkan begitu dan untuk strateginya mungkin komitmen dan kerjasama menjadi hal utama.” (Hasil Wawancara Kamis 17 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal manajemen dalam memanfaatkan sumber daya yang ada masyarakat berpandangan dan memiliki pengharapan bahwa sarana dan fasilitas pendukung yang ada agar kiranya lebih dibenahi kedepannya untuk kepentingan pelayanan. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek ini, secara keseluruhan sarana dan fasilitas pendukung yang ada untuk lebih dibenahi dan ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan lebih baik dari pada pelayanan yang ada sebelumnya. Kemudian strategi dan kerjasama antara yang baik pihak yang terkait seyogyanya juga diperlukan dan menjadi hal yang cukup krusial agar pengelolaan sumber daya yang ada bisa dengan baik.

### **C. Faktor pendukung dan penghambat Sistem Informasi Manajemen Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa**

Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa didalamnya terdapat dua faktor, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Berdasarkan dengan hasil analisis peneliti dengan mengkombinasikan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dalam faktor pendukung terdapat aspek Komitmen aparat dalam memberikan pelayanan dan kerjasama, sedangkan dalam faktor penghambat terdapat aspek Ketersediaan dan pemanfaatan infastruktur yang memadai dan Sumber daya manusia. Lebih lanjut terkait dengan hal ini akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Faktor Pendukung**

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

### **a. Komitmen**

Komitmen yang baik untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab bagi seorang aparat merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki agar pelayanan publik yang berlangsung bisa berjalan dengan baik dan optimal. Aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa di dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelayan publik, cukup baik dalam menjaga komitmen tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang perilaku dasar terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek komitmen. NM selaku Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa:

“faktor pendukung dalam kegiatan pelayanan salah satunya seperti SDM nya bagus, Perangkat yang mendukung dan jika ada anggaran maka kami akan membeli peralatan komputer lagi untuk menambah fasilitas computer yang ada disini dengan komitmen bersama untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat, kepuasan masyarakat adalah kepuasan kita juga Jadi kita tentunya dalam memberikan pelayanan berpegang pada SOP.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para aparat di Dinas PMPTSP Kabupaten Gowa memiliki komitmen bersama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat demi terciptanya kondisi yang baik dengan melaksanakan tugas

sebagai pelayan publik berdasarkan standar operasional prosedur yang diberlakukan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini yaitu aparat yang ada cukup berperilaku baik dan berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanannya karena para aparat memiliki kesadaran bahwa kepuasan masyarakat adalah hal yang utama. Selanjutnya berkaitan dengan aspek komitmen ini, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu KT, Sub Bbagian Perencanaan dan Pelaporan DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Jadi kita para pegawai di dinas ini bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ada dan kami semua berkomitmen untuk bekerja dan menjalankan tugas-tugas yang ada dengan baik” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019)

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

“Jadi semua yang kami lakukan disini harus sesuai dengan standar prosedur yang diberlakukan dan tentunya hal itu merupakan sebuah komitmen yang harus kita jaga bersama demi kepuasan masyarakat” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019)

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

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, setiap aparat yang bertugas wajib untuk mengikuti standar operasional prosedur dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan publik karena apabila yang dikerjakan tidak sesuai dengan standar tentu akan memunculkan kondisi yang tidak baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung

terkait dengan hal ini bahwa memang setiap aparat dituntut untuk berperilaku hingga bertugas harus sesuai dengan standar yang ada demi kelancaran pelayanan yang diberikan. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, berikut petikan wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu SW mengatakan :

“Kalau menurut saya sudah cukup baik, kita juga sebagai masyarakat tentunya merasa senang ketika para pegawai yang melayani kami bersifat baik.” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek komitmen dalam pelayanan yang diberikan, masyarakat berpandangan apa yang telah diberikan oleh para aparat sudah cukup baik dan tentunya hal tersebut memberikan kesan senang dan nyaman bagi masyarakat. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa masyarakat berpandangan jika para aparat tekah bersikap dan berperilaku cukup baik dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan di atas yang dihimpun dan kemudian disimpulkan terkait dengan aspek ini, secara keseluruhan para aparat yang bertugas untuk melayani masyarakat bersikap dan berperilaku dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang diberlakukan karena ini merupakan komitmen seorang pelayan publik dalam menjalankan tugas beserta tanggung jawabnya. Sehingga tentunya dengan hal ini akan menciptakan kondisi ideal antara masyarakat dan aparat yang memberikan pelayanan publik.

## **b. Kerjasama**

Kegiatan pelayanan akan terselenggara dengan baik dan sesuai ketika didalamnya terdapat kerjasama yang juga terjalin dengan baik antara pihak-pihak yang berkepentingan. Kerjasama dalam sebuah kegiatan pelayanan sangat dibutuhkan dan menjadi hal yang wajib dilakukan dengan baik karena menjadi penentu berhasil atau tidaknya pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang teknologi terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek kerjasama. NM Bidang penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“...pemanfaatan dan penggunaan ini kami tentunya berusaha untuk memanfaatkan dengan sebaik-baiknya agar penggunaannya bisa tepat sasaran yaitu untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut kerjasama yang terjalin baik sangat diperlukan agar usaha-usaha ataupun pemanfaatan hingga penggunaan dalam kegiatan pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa kerjasama yang baik antara aparat hingga masyarakat itu sendiri akan menjadikan kegiatan pelayanan yang berlangsung bisa sesuai dan terlaksana dengan baik. Selanjutnya berkaitan dengan diperlukannya kerjasama yang baik antara pihak

yang terlibat, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu KT, Sub bagian Perencanaan dan Program DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“...kedepannya terkait dengan hal ini adalah seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.. dan pembenahan-pembenahan lainnya berkaitan dengan kelengkapan pendukung dalam pelayanan.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut mengisyaratkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan hingga pembenahan lainnya tentu dibutuhkan kerjasama yang baik antara pihak yang berkewajiban. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa kegiatan pelayanan hingga pembenahan sarana dan fasilitas pendukung yang ada semuanya bisa berjalan dengan baik dan sukses ketika kerjasama yang baik dapat dibangun. Selanjutnya berkaitan dengan diperlukannya kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AD, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“...terkait dengan strategi-strategi seperti ini mungkin lebih tepatnya kita semua harus selalu bekerja sama dengan lebih baik lagi seperti itu.. lebih meningkatkan kerjasama tim untuk kepentingan pelayanan.” (Hasil Wawancara Jum'at, 24 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut terkait dengan strategi ataupun langkah-langkah yang ditempuh dalam menyukseskan kegiatan pelayanan berawal dari kerjasama yang baik sehingga hal ini harus terus dijaga dan bahkan

kedepannya agar lebih ditingkatkan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa memang para aparat yang bertugas berusaha untuk bekerjasama dengan sebaik mungkin agar kegiatan pelayanan bisa berjalan dengan baik. Hal itu juga dilihat dari komunikasi hingga hubungan antar personal dari aparat yang tentunya akan semakin mendukung didalam bekerjasama. Selanjutnya berkaitan dengan diperlukannya kerjasama yang baik antara pihak yang terlibat untuk menyukseskan kegiatan pelayanan yang ada, berikutnya hasil wawancara dengan salah satu informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu SP mengatakan bahwa :

“...kalau sesuai dengan yang saya amati, berkaitan dengan hal pemanfaatannya adalah dengan memaksimalkan apa yang ada serta juga lebih melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada terkait dengan hal ini.” (Hasil Wawancara Jumat, 24 Mei 2019).

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

pihak yang terlibat, hasil wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu SW mengatakan bahwa :

“...agar sumber daya yang ada di kantor ini dapat terkelola dengan baik saya rasa dibutuhkan kerjasama yang lebih baik kedepannya antara pihak yang terlibat.” (Hasil Wawancara Jumat, 24 Mei 2019).

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

## **2. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menjadi penyebab tidak terlaksananya dengan baik Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sehingga tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan analisis peneliti, memperlihatkan bahwa faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Sistem informasi manajemen perizinan di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Gowa lebih mengarah kepada aspek (a)

ketersediaan infrastruktur yang memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan perizinan berbasis sistem informasi manajemen dapat terlaksana dengan baik dan (b) sumber daya manusia yang memang cakap dan berkompeten untuk mengelola hingga melakukan perawatan komponen teknologi informasi yang digunakan.

#### **a. Infrastruktur**

Ketersediaan infrastruktur yang memadai berperan krusial di dalam terlaksananya suatu pelayanan sektor publik berbasis sistem informasi manajemen. Dengan tingkat penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang tinggi saat ini apabila tidak diimbangi dengan keberadaan infrastruktur yang sesuai maka pengembangan teknologi dan informasi dalam sektor publik akan menjadi tidak maksimal. Untuk mencapai berbasis sistem informasi manajemen yang maksimal tentunya sangat bergantung pada infrastruktur pendukung yang lebih baik. Tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak mungkin suatu kegiatan pelayanan, apalagi pelayanan sektor publik berbasis elektronik dapat berjalan dengan baik. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang pengembangan terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek infrastruktur. NM Bidang penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“...untuk hal-hal apa saja yang sepatutnya harus dibenahi untuk lebih baik kedepannya seperti pengadaan peralatan-peralatan komputer (TI) yang lebih baik hingga pembenahan-pembenahannya yang berkaitan” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

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

“Jadi yang harus dibenahi kedepannya terkait dengan hal ini adalah seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.. dan pembenahan-pembenahan lainnya berkaitan dengan kelengkapan pendukung dalam pelayanan” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen untuk kedepannya dilakukan pembenahan agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik. Hal ini juga menjadi indikasi bahwa aparat sendiri memiliki pengharapan terkait dengan infratraktur yang ada untuk lebih dibenahi agar pelayanan yang ada bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa para aparat itu sendiri memiliki pengharapan lebih terkait dengan pembenahan infratraktur yang ada demi

keberlangsungan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Selanjutnya berkaitan dengan aspek komitmen ini yaitu AD, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Untuk hal yang menurut saya harus dibenahi kedepannya ialah dengan pengadaan sarana pendukung yang lebih baik dan pembenahan-pembenahan lainnya.” (Hasil Wawancara Jum’at 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen aparat sendiri memiliki pengharapan lebih untuk dilakukan pembenahan sarana dan fasilitas pendukung yang ada agar pelayanan yang berlangsung bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini setiap aparat yang menginginkan pelayanan yang lebih maskimal sudah tentu memiliki pengharapan untuk meningkatkan pembenahan hingga pembaharuan sarana dan fasilitas pendukung yang ada. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, berikut petikan wawancara dengan salah seorang informan dari kalangan masyarakat yaitu SP mengatakan :

“Jadi untuk hal yang harus dibenahi menurut saya.. tentunya kekurangan-kekurangan yang ada baik tentang pelayanan yang lebih baik hingga fasilitas atau sarana yang lebih baik juga” (Hasil Wawancara Jum’at, 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek infratraktur dalam pelayanan berbasis sistem informasi manajemen yang diberikan, masyarakat mengakui adanya kekurangan berkaitan dengan sarana dan fasilitas pendukung yang ada sehingga

diharapkan untuk dibenahi agar pelayanan kedepannya bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini bahwa masyarakat merasa belum maksimal dalam menerima pelayanan dikarenakan beberapa kendala terkait dengan fasilitas pendukung yang ada seperti kondisi komputer yang kurang baik. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, berikut petikan wawancara dengan salah seorang informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu SW mengatakan :

“Kalau menurut saya caranya adalah dengan memaksimalkan apa yang ada serta juga lebih melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada terkait dengan hal ini.” (Hasil Wawancara Jumat, 24 Mei 2019).

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

pelayanan yang dihadirkan bisa lebih baik dari pelayanan yang ada sebelumnya. Masyarakat hingga aparat itu sendiri memiliki pengharapan lebih terkait dengan pembenahan dan penambahan infrastruktur sarana pendukung yang lebih baik.

#### **b. Sumber Daya Manusia**

Ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen sangat krusial dalam mewujudkan terciptanya pelayanan yang, modern dan sesuai dengan manfaat yang diharapkan. Seperti pada pelayanan berbasis sistem informasi manajemen di Kabupaten Gowa yang sering menemui kendala teknis sehingga tentunya hal ini membuat kegiatan pelayanan tidak terselenggara dengan baik. Kebutuhan sumber daya manusia dengan kualifikasi dan keterampilan teknis dalam penggunaan teknologi informasi agar kendala yang mengganggu proses pelayanan dapat diantisipasi dengan baik. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang teknologi terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada aspek ketersediaan SDM. NM Bidang penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“...diperhatikan tentunya ialah dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang ada harus baik dan benar kemudian yang harus dipahami bagi kita para pegawai bahwa dengan adanya peralatan teknologi pendukung semata-mata untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan salah satu faktornya seperti SDM masih terbatas dan kemampuan dalam berbahasa Inggris kurang” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut mengisyaratkan bahwa dalam mengoperasikan perangkat pendukung kegiatan pelayanan para aparat dituntut harus memperhatikannya dengan baik dan benar agar kegiatan pelayanan yang ada bisa terpenuhi serta menambah wawasan dalam berbahasa agar lebih menarik. Hal ini juga mengindikasikan bahwa diinginkannya kualitas dari sumber daya manusia (dalam hal ini aparat) yang lebih mempuni agar kegiatan pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa kebutuhan akan sumber daya manusia yang cakap dan mumpuni dapat diproyeksikan untuk mengantisipasi kendala teknis yang ada sehingga membuat kegiatan pelayanan yang diberikan bisa lebih baik. Selanjutnya berkaitan dengan aspek infrastruktur ini, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu KT, Sub bagian Perencanaan dan Program DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“...yang harus diperhatikan adalah tentang cara menggunakannya harus dengan baik dan benar kemudian kita (para pegawai) juga harus menjaga dan semacam merawat begitu komputer yang ada disini.” (Hasil Wawancara Kamis, 23 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut aparat itu sendiri mengisyaratkan bahwa dalam kegiatan pelayanan yang diselenggarakan seorang aparat seyogyanya harus memperhatikan, menggunakan dengan baik dan melakukan perawatan fasilitas pendukung seperti komputer jika diperlukan. Hal ini kembali mengindikasikan bahwa kemampuan sumber daya manusia yang

mumpuni sangat dibutuhkan agar kegiatan pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa masih adanya peralatan pendukung pelayanan seperti komputer yang belum dioperasikan secara maksimal dan hal itu tentu membutuhkan penanganan dan langkah perbaikan, sehingga SDM yang lebih berkompeten sangat diperlukan. Selanjutnya berkaitan dengan hal ini, hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu AD, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“...yang harus menjadi perhatian bagi kami ialah dalam melayani masyarakat harus dengan baik, kita juga menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang ada harus dengan benar seperti itu.” (Hasil wawancara Jum’at, 24 Mei 2019 ).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut yang patut menjadi perhatian ialah dalam kegiatan pelayanan yang berlangsung aparat harus menggunakan dan memanfaatkan perangkat teknologi yang ada dengan benar agar kegiatan pelayanan dapat terlaksana dengan baik. Hal ini kembali mengindikasikan bahwa dibutuhkan keandalan lebih dari sumber daya manusia yang ada agar kegiatan pelayanan yang ada bisa lebih baik. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung terkait dengan hal ini dan menemukan bahwa kegiatan pelayanan yang ada tidak sepenuhnya terlaksana dengan optimal dikarenakan aparat yang bertugas belum sepenuhnya menjalankan dan mengelola perangkat teknologi (komputer) yang ada.

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

“...untuk hal seperti ini pihak didalam pasti lebih mengetahui apa saja yang memang diperlukan, namun kalau saya berpendapat seperti para pegawai diikutkan dalam pelatihan atau kegiatan lain yang berhubungan.” (Hasil wawancara Jum’at, 24 Mei 2019).

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

“...sebaiknya terkait dengan hal ini para pegawai sering-sering mengikuti kegiatan-kegiatan positif seperti seminar atau pelatihan untuk menambah pengetahuannya. Saya rasa itu.” (Hasil wawancara Jum’at, 24 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut diharapkan para aparat pemberi

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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pelayanan berbasis sistem informasi manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa secara umum telah terlaksana cukup baik, terlepas dari beberapa kelemahan yang ada di dalam proses layanannya. Hal ini dilihat dari segi Perilaku dasar dimana para aparat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik dan berpegang pada standar operasional prosedur yang ada. Teknologi, yang di dalam aspek ini masih belum sepenuhnya optimal karena ketersediaan perangkat/fasilitas pendukung masih belum sesuai dengan kebutuhan. Penggunaan, dalam aspek ini fasilitas penunjang pelayanan belum sepenuhnya digunakan dengan baik karena hal ini juga berhubungan dengan ketidak optimalan kondisi fasilitas pendukung yang ada. Pengembangan dimana para aparat yang bertugas cukup baik dalam mengembangkan dan memanfaatkan fasilitas dan sarana pendukung yang belum sepenuhnya optimal. Kemudian Manajemen yang dalam hal ini pengelolaan sumber daya yang ada terkait dengan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen ini sudah cukup baik terlepas dari kekurangan yang kedepannya masih perlu untuk dibenahi.

Faktor pendukung pelayanan berbasis sistem informasi manajemen perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa adalah aspek Komitmen, karena para aparat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berperilaku baik sesuai dengan standar yang ada serta

berkeyakinan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hal utama yang harus dipenuhi oleh seroang pelayan publik dan kerjasama yang terjalin baik antara pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat ialah ketersediaan infrastruktur yang lebih memadai karena dalam pelaksanaan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen sarana dan fasilitas pendukung yang ada belum sepenuhnya optimal sehingga tentu dibutuhkan pembenahan hingga pembaharuan terkait dengan hal ini agar pelayanan yang diharapkan bisa tercapai dengan baik dan kebutuhan akan keberadaan sumber daya manusia yang cakap dan mumpuni dengan sering mengikuti kegiatan pelatihan dan seminar untuk menambah pengetahuan.

#### **B. Saran**

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sebaiknya lebih mengoptimalkan pelayanan terkait dengan dianutnya pola sistem informasi manajemen agar masyarakat lebih merasakan dampak positif dari hal ini.
2. Diharapkan pemerintah dan stakeholder terkait untuk lebih meningkatkan atensinya terhadap pelaksanaan layanan berbasis sistem informasi manajemen agar lebih optimal.
3. Seharusnya diutamakan pengadaan sarana dan fasilitas pendukung yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan kemudian pada pembentukan unit kerja terkait dengan layanan ini agar dapat mengantisipasi hal atau kendala yang dapat terjadi berkaitan dengan sarana dan fasilitas pendukung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisapoetra, Prins-R. Kosim, 1976, *Pengantar Ilmu (Hukum) Administrasi Negara*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Amirin. Tatang M. 1996. *Pokok - pokok Teori Sistem* . Jakarta : Rajawali Pers,
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Atik, Ratmiko. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Agus Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Budiman, A. N. 2001. *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Darmawan, D. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Rosda
- Davis, Gordon. 1999. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi
- Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta : PT Grasindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gavamedia
- Hamalik, Oemar. 1993. *Pengelolaan Sistem Informasi*. Bandung : Triagenda karya
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Jayadi, Ahmad Cahyadi, 200. *Peranan Teknologi Informasi dalam Mendukung Kinerja Pemerintah Daerah*. Jakarta : Bumi Aksara
- McLeod, Raymond, Jr & schell, George P, 2008, *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10*, Terjemahan oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati, Salemba Empat, Jakarta
- Moekijat, 1991. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Remaja Rosdakarya

- Poltak Sinambela, Litjan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Prabu, Anwar. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Tangkisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Pesindo
- Ratminto dan Winarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) Edisi Keempat*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Smikin, G Mark. 2002. *Sistem Informasi manajemen Berbasis Berbasis Komputer*. Jakarta : Alfa Media
- Siagian, S.P. 1989. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Mas Agung
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Pelayanan dan Strategi Pemasaran Cetakan Ketiga*. Jakarta : Andi Offset.

### **Peraturan dan PerUndang-Undangan**

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 *Kegiatan Pelayanan Umum Atau Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

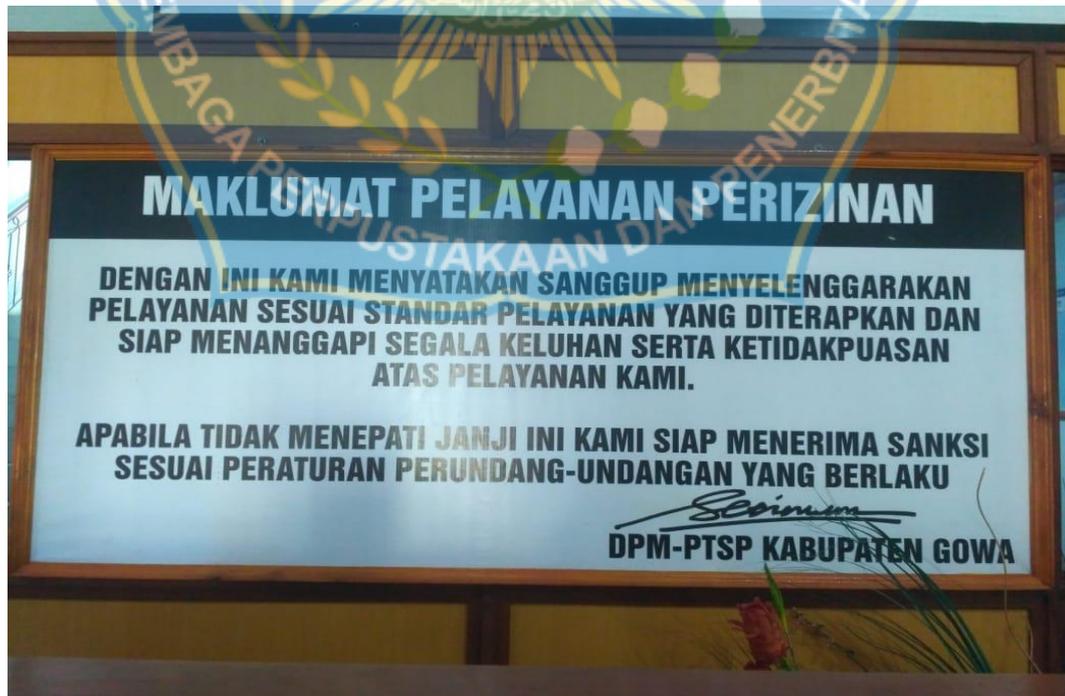
Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang *Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Gowa Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa*







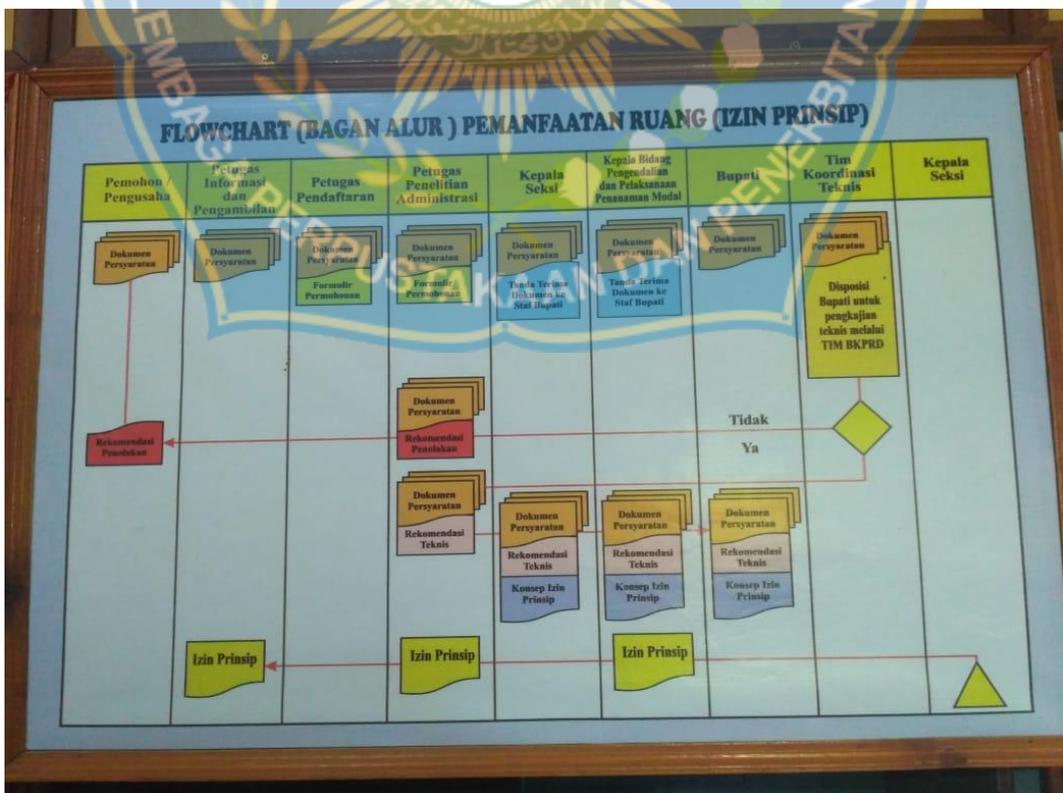
Gambar 1.1 Dokumentasi Visi, Misi dan Motto Pada Kantor Dinas DMPTSP Kab. Gowa



Gambar 1.2 Dokumentasi Maklumat Pelayanan Perizinan Pada Kantor Dinas DMPTSP Kab. Gowa



Gambar 1.3 Dokumentasi Struktur Organisasi Pada Kantor Dinas DMPTSP Kab. Gowa



Gambar 1.4 Dokumentasi Alur Pelayanan Perizinan Pada Kantor Dinas DMPTSP Kab. Gowa



Gambar 2.1 Pelayanan Kepada Masyarakat yang Datang dan Tidak Mengetahui Pelayanan OSS



Gambar 2.2 Wawancara dengan Ibu Ati Syafardini, SE.,M.Si Selaku Sekertaris Dinas



Gambar 2.3 Wawancara dengan Bapak Drs. H. Jaharuddin, M.Si Selaku Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal & Informasi pada Dinas DPMPTSP Kab. Gowa



Gambar 2.4 Wawancara dengan Bapak Andri. AP, M.Si Selaku Kepala Seksi Peneliti Administrasi dan Penetapan Pajak & Retribusi DPMPTSP Kab. Gowa



Front Office Pada Dinas DPMPTSP Kab. Gowa



Gambar 2.6 Wawancara dengan Masyarakat Pada Dinas DPMPTSP Kab. Gowa

## RIWAYAT HIDUP



**Hasnah.** Lahir di Bontolangkasa pada tanggal 11 November 1997. Penulis adalah anak kedua dari empat bersaudara oleh pasangan Bapak Azis dan Ibunda Noro. Penulis mengawali pendidikan formal di SD Impres Ta'buakkang pada tahun 2003 dan tamat tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Bontonompo pada tahun 2009 dan tamat tahun 2012. Selanjutnya, pada tahun yang sama penulis masuk di SMA Negeri 1 Bontonompo padatahun 2012 dan tamat tahun 2015. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.