

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN SECARA *ONLINE* MELALUI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (SIMPATEN/OSS) DI KECAMATAN BANDUNG KIDUL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Oleh

Nanang Rohiatna

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

nankriung@gmail.com

ABSTRACT

Innovations in e-government-based public service policies are aimed at providing services to higher quality communities. Online licensing service with SIMPATEN/OSS in Bandung Kidul District apparently has not been going well, this is seen from the small number of people who apply for permits. According to the policy of the mayor of Bandung.

The purpose of this study was to determine and analyze the Implementation of Online Licensing Services Policy with Integrated Administration Services Management Information System (SIMPATEN/OSS). The research method that I use with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques: observation, interviews, documentation and determination of informants using snowball sampling.

The results showed that the implementation of the policy had been implemented well but there were still constraints in the implementation of the policy, so that service to the community had not been achieved and periodic policy evaluations were also needed.

Keywords: *policy, implementation, licensing, services, online*

ABSTRAK

Inovasi dalam kebijakan pelayanan publik berbasis e-government ditujukan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang lebih berkualitas. Pelayanan perizinan secara online dengan SIMPATEN/OSS di Kecamatan Bandung Kidul ternyata belum berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari sedikitnya masyarakat yang melakukan permohonan izin sesuai kebijakan Wali Kota Bandung.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Secara Online dengan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu (SIMPATEN/OSS). Metode penelitian yang penulis gunakan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi dan penentuan informan menggunakan snowball sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sudah terlaksana dengan baik namun masih adanya Kendala-dendala dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, sehingga pelayanan pada masyarakat belum tercapai dan diperlukan juga evaluasi kebijakan secara periodik.

Kata kunci: implementasi kebijakan, pelayanan, perizinan, daring

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea keempat menunjukkan bahwa tujuan pemerintah negara Indonesia adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan turut menciptakan perdamaian dunia.

Pencapaian tujuan tersebut dilakukan dengan mengoptimalkan fungsi pemerintahan. sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menyebutkan bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Pelayanan pemerintah akan mengarah pada persamaan perlakuan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat tanpa memandang status dan kedudukan.

Fungsi pelayanan, pemberdayaan, pembangunan, pengaturan dan perlindungan yang dilaksanakan oleh pemerintah mencakup pemenuhan segala aspek kebutuhan masyarakat yang kemudian aspek-aspek tersebut menjadi urusan-urusan pemerintahan. Fungsi pelayanan merupakan esensi adanya pemerintah dalam hubungannya terhadap masyarakat. sebagaimana teori *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2007:28) bahwa *“Role of government is serving (negotiating and brokering interests among citizens and community groups, creating shared values)”*.

Dalam pelaksanaannya, urusan-urusan pemerintahan tidak sepenuhnya dikelola oleh pemerintah pusat. Sebagian pelaksanaan urusan akan lebih baik dan efektif jika dilakukan oleh pemerintah daerah. Hal ini yang mendorong pemberian otonomi daerah kepada pemerintah provinsi, dan kota yang

bertujuan lebih mendekatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan karakteristik daerahnya masing-masing.

Globalisasi sangat memengaruhi dinamika kehidupan bernegara dan bermasyarakat sehingga mengakibatkan adanya perubahan-perubahan pada segala bidang. Pemerintahan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat. Berkembangnya kemajuan TIK mendorong pemerintah untuk dapat menjalankan pemerintahan secara transparan dan akuntabel. Sehingga Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui aktivitas pemerintahan dengan melihat melalui teknologi informasi yang mutakhir, yaitu *internet*.

TIK menyebabkan pergeseran paradigma pelayanan kepada masyarakat yang dahulu masih banyak memakai cara-cara yang konvensional menjadi pelayanan yang berbasis peralatan berteknologi terkini seperti komputer dan *internet*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan sering disebut dengan istilah *electronic government (e-government)*

Dengan perubahan dinamika kehidupan masyarakat pada hakekatnya perlu dilayani seefisien mungkin demi terselenggaranya otonomi daerah yang nyata, dinamis dan bertanggung jawab maka penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah harus senantiasa terus berkembang melalui inovasi-inovasi baru. sebagaimana Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 386 mengamanatkan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi pemerintahan daerah dilakukan dengan mengacu pada prinsip efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak menimbulkan konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya serta tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Inovasi saat ini banyak diadopsi oleh pemerintah daerah, yaitu: penerapan *e-government*. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* mengamanatkan bahwa salah satu cakupannya adalah pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. melalui pelayanan secara elektronik.

Pelayanan secara elektronik yang dimaksud adalah metode pelayanan di mana masyarakat tanpa harus datang ke kantor pelayanan namun dapat melakukan permohonan pelayanan secara *online*, dengan penerapan *e-government* masyarakat akan mudah menghemat waktu serta biaya.

Kota Bandung yang terletak di Provinsi Jawa Barat telah melakukan penerapan inovasi-inovasi kebijakan pada pelayanan publiknya. Salah satu kecamatan di Kota Bandung telah menerapkan inovasi pelayanan berbasis *e-government*, yaitu pelayanan perizinan secara *online*, yang dilaksanakan oleh Kecamatan Bandung Kidul yang merupakan pelopor dalam penerapan pelayanan publik berbasis *e-government* berupa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu yang diikuti oleh kecamatan lainnya di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

Kebijakan inovasi pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Kecamatan Bandung Kidul tersebut diimplementasikan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 034 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 015 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Inovasi Pembangunan Dan Pemberdayaan Kewilayahan dan

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 213 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Pelaksanaan Sebagian Urusan Wali Kota Kepada Camat

PATEN merupakan suatu kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat baik berupa layanan perizinan maupun non perizinan. Adapun bentuk penerapan *e-government* dimaksud dilaksanakan melalui sebuah sistem informasi dengan menggunakan *website* dan *internet* yang bertujuan untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN. Kebijakan PATEN telah dilaksanakan di seluruh kecamatan yang ditandai dengan peresmian pelaksanaan program tersebut di Kota Bandung oleh Wali Kota pada 24 Desember 2017, namun program ini baru mulai efektif berjalan di tahun 2019. Adapun pelayanan perizinan yang dapat dilayani secara *online* meliputi:

1. Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk usaha perorangan/usaha mikro dengan kekayaan di luar tanah dan bangunan sampai dengan Rp 50.000.000,-
2. Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) untuk usaha perorangan/usaha mikro,
3. Pemberian Izin Gangguan/HO untuk usaha perorangan dengan skala usaha mikro,
4. Pemberian Tanda Daftar Perusahaan (TDP) untuk usaha perorangan/usaha mikro,
5. Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk hunian (rumah tempat tinggal perorangan) dengan luasan sampai dengan 100 m² dan tidak bertingkat,
6. Pemberian Surat Izin Pemasangan Reklame.

Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat yang telah menerapkan *e-government* pada bidang pelayanan, merupakan kecamatan yang pertama kali menerapkan dan menjadi kecamatan percontohan dalam penerapan pelayanan berbasis *e-government*. Hasil dari pengamatan penulis dilakukan pada bulan Desember 2019, implementasi kebijakan pelayanan perizinan secara *online* melalui SIMPATEN/OSS di Kecamatan Bandung Kidul masih banyak menemui kesulitan.

Masyarakat Bandung Kidul pada umumnya belum mengetahui apa itu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan belum mengetahui adanya pelayanan secara *online* yang dapat diakses dari mana saja serta masih terbiasa dengan cara pelayanan manual atau konvensional. Dari hal tersebut, pelayanan secara *online* tahun 2019, yaitu: a. Izin Mendirikan Bangunan jumlah pelayanan *online* 54 dari jumlah pelayanan manual 174; b. Izin Reklame jumlah pelayanan *online* 3 dari jumlah 8 orang; c. Surat Izin Tempat Usaha jumlah pelayanan *online* 35 dari jumlah 177; d. Izin Gangguan/HO jumlah pelayanan *online* 35 dari jumlah 175; e. Surat Izin Usaha Perdagangan jumlah pelayanan *online* 23 dari jumlah 130; f. Izin Tanda Daftar Perusahaan jumlah pelayanan *online* 35 dari jumlah 124. (Sumber : Kantor Kecamatan Bandung Kidul)

Berdasarkan hal tersebut di atas bahwa: masyarakat yang menggunakan pelayanan secara *online* lebih sedikit dibanding jumlah yang tidak melalui *online*. Dengan demikian masih banyak masyarakat untuk mendapatkan permohonan izin dengan tetap datang ke kantor yang tidak menggunakan layanan secara *online* melalui akses *internet*.

Hal lain yang menjadi hambatan adalah sumber daya manusia di Kota Bandung yang masih rendah. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung rata-rata penduduk Kota Bandung hanya menyelesaikan pendidikan

sampai kelas 2 SMP pada tahun 2019 dengan rata-rata sebagai berikut. a. Telepon sebanyak 3,24% pada 2019; b. seluler sebanyak 69,63; c. internet sebanyak 23,24. Dengan demikian atas dasar hal tersebut, rendahnya tingkat pendidikan sehingga menjadi kendala terhadap penggunaan peralatan informasi dan telekomunikasi seperti komputer, telepon genggam dan *internet*.

Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan perizinan secara *online* melalui sistem informasi manajemen pelayanan administrasi terpadu kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam proses pelayanan perizinan secara *online* melalui sistem informasi manajemen pelayanan administrasi terpadu kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya yang akan dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses pelayanan perizinan secara *online* di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan seperangkat kegiatan yang dilakukan dalam suatu keputusan untuk mencapai sasaran tertentu, Guna merealisasikan pencapaian sasaran maka diperlukan serangkaian aktivitas. Jadi, implementasi dapat dikatakan pelaksanaan serangkaian aktivitas dari timbulnya suatu kebijakan dalam mencapai tujuan tertentu.

Grindle (1980:6) menyatakan bahwa *"the task of implementation is to establish a link that allows the goal of public policies to be realized as outcomes of governmental activity"*. Lebih lanjut Grindle (1980:7) mendiskripsikan bahwa: *The general process of implementation thus can begin only when general goals and objective have been specified, when action programs have been designed, and when fund have been alocated for the pursuit of the goal.*

Kemudian Grindle juga mengemukakan, bahwa: tugas implementasi adalah untuk membangun hubungan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik diwujudkan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah dan proses tersebut dapat dimulai hanya ketika tujuan umum dan tujuan telah ditetapkan, ketika program aksi telah dirancang, dan ketika dana telah dialokasikan untuk mengejar tujuan.

Selain itu dimaksud Grindle dalam Agustino (2014:154-156) juga menyatakan bahwa implementasi program di tentukan oleh:

1. *The Content of Policy* (isi kebijakan), terdiri atas:

a. *Interest affected.*

Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya.

b. *Type of benefit.*

Berupaya menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan.

c. *Extent of change envisioned.*

Setiap kebijakan mempunyai target yang hendak dan ingin dicapai dan seberapa besar perubahan yang hendak atau ingin dicapai melalui suatu implementasi.

d. *Site of decision making.*

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan di mana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.

e. *Program implementor.*

Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program harus didukung oleh pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabel demi keberhasilan suatu kebijakan.

f. *Reource committed.*

Pelaksanaan suatu kebijakan juga harus didukung oleh sumber daya-sumber daya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

2. *The Context of Implementation* (konteks implementasi), terdiri atas:

a. *Power, interest and strategies of actor involved.*

Dalam suatu kebijakan perlu diperhitungkan pula kekuatan atau kekuasaan, kepentingan, serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, sangat besar kemungkinan program yang hendak diimplementasikan akan jauh arang dari api.

b. *Institution and regime characteristics.*

Lingkungan di mana suatu kebijakan tersebut dilaksanakan

juga berpengaruh terhadap keberhasilannya, maka pada bagian ini ingin dijelaskan karakteristik dari suatu lembaga yang akan turut memengaruhi suatu kebijakan.

c. *Compliance and responsiveness.*

Hal yang dirasa penting dalam prose pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respons dari para pelaksana, *maka* yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauh mana kepatuhan dan respons dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

Kebijakan Publik (*Public Policy*)

Berjalannya roda pemerintahan tidak pernah terlepas dari keputusan-keputusan maupun peraturan-peraturan yang menjadi acuan dalam menjalankan program pemerintahan. Hal tersebut merupakan wujud dari salah satu fungsi pemerintahan, yaitu pengaturan. Dalam perkembangan ilmu pemerintahan baik keputusan maupun peraturan serta tindakan pemerintah disebut kebijakan publik (*public policy*).

Menurut Agustino (2014:8) menyimpulkan karakteristik utama dari suatu kebijakan publik, yaitu:

1. Kebijakan publik perhatiannya ditujukan pada tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu.
2. Kebijakan publik pada dasarnya mengandung bagian atau pola kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah daripada keputusan yang terpisah-pisah.
3. Kebijakan publik merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan pemerintah dalam mengatur.
4. Kebijakan publik dapat berbentuk positif maupun negatif.

Sedangkan menurut Reksasatya dalam Djaenuri (2015:105) mendefinisikan kebijakan sebagai suatu taktik dan strategi

yang diarahkan untuk mencapai tujuan. Oleh karenanya suatu kebijakan memuat tiga elemen, yaitu Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai, taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Adapun istilah kebijakan menurut Hoogwood dan Gunn dalam Djaenuri (2015:104) memiliki pengertian modern, yaitu:

1. *Policy as a label a field of activity* (kebijakan sebagai label untuk sebuah bidang atau aktivitas tertentu);
2. *Policy as an expression of general purpose of desire state of affairs* (kebijakan sebagai suatu pernyataan mengenai tujuan umum atau aktivitas negara yang diharapkan);
3. *Policy as specific proposals* (kebijakan sebagai usulan-usulan khusus);
4. *Policy as a decision of government* (kebijakan sebagai keputusan pemerintah);
5. *Policy as formal authorization* (kebijakan sebagai otoritas formal/bentuk pengesahan);
6. *Policy as programme* (kebijakan sebagai sebuah program);
7. *Policy as output* (kebijakan sebagai output);
8. *Policy as outcome* (kebijakan sebagai hasil atau akibat keluaran);
9. *Policy as theory of model* (kebijakan sebagai teori atau model);
10. *Policy as process* (kebijakan sebagai sebuah proses).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela, (2010:5), yaitu bahwa: Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara

sebagai abdi masyarakat Di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara

Menurut Rasyid dalam Hardiansyah, (2011:15). bahwa: Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama

Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:15) mendefinisikan bahwa: pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam pelayanan yang memuaskan pelanggan, sering mempergunakan teknologi yang lebih canggih sebagai indikator adanya kemauan dari pemerintah untuk berupaya agar pelayanan ditingkatkan agar pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat. Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46) dapat diukur dengan lima dimensi yang di sebut SERVQUAL adapun lima dimensi beserta indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik tersebut, yaitu sebagai berikut.

1. Dimensi *tangibel* (berwujud), terdiri atas fasilitas, perlengkapan, aparatur dan sarana komunikasi.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan akurat.
3. Dimensi *responsiveness* (respons/ketanggapan), yaitu kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tangkas

4. Dimensi *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan, dapat dipercaya dan percaya diri.
5. Dimensi *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam memberikan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Electronic Government (e-government)

Banyak makna yang dikemukakan baik oleh institusi non pemerintah atau institusi pemerintah terhadap konsep e-government. United Nation Development Programme (UNDP) dalam Indrajit, (2006:2) mendefinisikan "*E-government is the the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*". E-government adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah.

Lebih lanjut World Bank dalam Indrajit (2006:2) memberikan definisi untuk istilah e-government sebagai berikut, *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arm of government*. E- Government, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (Seperti : *Wide Area Network, Internet dan mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Sementara itu, Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat dalam Indrajit (2006:3) mendefinisikan e-government sebagai:

1. *Online Services that eradicate the traditional berriers that prevent citizens and businnes from using government services and replace those barrier with convenient access*. Yaitu bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke

luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting di sini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi.

2. *Government Operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employees.* Adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti electronic procurement, manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Lebih lanjut Indrajit (2006:6) mengemukakan manfaat yang di peroleh dengan diterapkannya *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global, trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Manfaat *e-government* secara mendetail dikemukakan oleh Kumar (2015:6-7), sebagai berikut.

1. *Benefits to Citizens:*

- a. *24 × 7 (24 h, 7 days a week) round-the-clock government service and not 10–5,*
- b. *Economical and convenient service (no need for physical visit to an office),*
- c. *Fast and efficient service (electronic and broadband bandwidth determined),*
- d. *Transparent (no corruption and so-called speed money),*
- e. *Equitable (any one can access it by the definition of smart people) and*
- f. *Convenience (can be accessed while on move using mobile phones or at home using desk top computer).*

2. *Benefits to Business:*

- a. *Reduced time in setting up new business (reduced or absence of red tape),*
- b. *Help conducting e-business and e-commerce (online business),*
- c. *Better conformity to government rules and regulations for running business because computer software acts on the basis of rule-based system with no discretion,*
- d. *More convenient and transparent way of doing business with*

government through e-procurement after e-tendering,

- e. *Better control over movement of goods through online monitoring of clearances and*
 - f. *Conducting monetary transactions online (e-banking, e-payment) avoiding corruption during release of government payment to contractors.*
3. *Benefits to Government:*
- a. *Better policy making and regulatory and development functions as a result of better and up-to date information,*
 - b. *Very fast acquisition, storage and retrieval of data leading to better decision making,*
 - c. *Better management of government processes,*
 - d. *Better dissemination of government rules, regulations and activities,*
 - e. *Better performance in regulatory functions like taxation,*
 - f. *Better performance in social sectors like education, health and social security and last but not the least,*
 - g. *Creates the positive image of modern and progressive government.*

Indrajit (2005:8-9) menyatakan bahwa ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-government*, yaitu:

1. **Infrastruktur Telekomunikasi.** Secara ideal infrastruktur harus tersedia dalam menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government*. Perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapannya.
2. **Tingkat Konektivitas dan Pengguna TI** oleh Pemerintah. Pemanfaatan beraneka ragam teknologi informasi oleh pemerintah dalam membantu

kegiatan sehari-hari akan menunjukkan sejauh mana kesiapan mereka dalam menerapkan *e-Government*.

3. **Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)** di Pemerintah. Tingkat kompetensi dan keahlian aparatur akan sangat memengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat SDM di pemerintah, semakin siap pula mereka untuk menerapkan konsep *e-Government*.
4. **Ketersediaan dana dan Anggaran.** Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apa pun inisiatif *e-government* yang akan diterapkan tentunya membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya.
5. **Perangkat Hukum.** Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-government* yang kondusif dikarenakan konsep *e-government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual merupakan hal yang perlu dilindungi oleh peraturan hukum yang berlaku.
6. **Perubahan Paradigma.** Penerapan *e-government* merupakan suatu proyek perubahan manajemen pemerintahan yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir

Berdasarkan definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan suatu mekanisme dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* dapat diaplikasikan pada eksekutif, legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

sebagaimana Kumar (2015:4) menyatakan bahwa *“Ultimately, e-government aims to enhance access to and delivery of government services to benefit citizens”*.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan mengimplementasikan *e-government* adalah untuk menciptakan *customer online*, memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana dan mendukung terciptanya *good governance*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang Penulis iguna adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Silalahi (2010:27) menyatakan bahwa penelitian deskriptif menyajikan satu gambaran yang terperinci tentang satu situasi khusus, setting sosial, atau hubungan. Penelitian deskriptif selain bertujuan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang diteliti, penelitian deskriptif juga fokus pada pertanyaan dasar “bagaimana” dengan berusaha mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas, teliti, dan lengkap tanpa banyak detail yang tidak penting (Silalahi, 2010:28).

Sedangkan Creswell (2013:4-5) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai berikut. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang - oleh sejumlah individu atau sekelompok orang - dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data.

Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian, oleh karenanya data sangat penting dan menentukan kualitas hasil penelitian (Silalahi, 2010:280). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara:

► Wawancara (*Interview*)

Wawancara menurut Nazir (2014:193-194) adalah “proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview guide* (panduan wawancara).”

Lebih lanjut Creswell (2013:267) menyatakan bahwa dalam wawancara kualitatif (*qualitative interview*), peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadapan-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu). Adapun menurut Esterberg dalam Sugiyono (2014:233) mengemukakan ada tiga macam jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur. Adapun wawancara tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Wawancara terstruktur

Wawancara Terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan.

2. Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan lebih secara terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

3. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. pedoman wawancara yg digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yg akan ditanyakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Dalam wawancara, peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara, dan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan pada saat wawancara berlangsung. Peneliti akan mendengarkan dan mencatat/merekam apa yang dikemukakan oleh informan.

► **Dokumentasi**

Selama proses penelitian, peneliti juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif (qualitative documents). Dokumen ini bisa berupa dokumen publik (misalnya koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail) (Creswell, 2013:267-270).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dan data tertulis berupa buku-buku, peraturan-peraturan, laporan, dokumen, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan topik penelitian.

► **Observasi**

Observasi kualitatif (*qualitative observation*) adalah ketika peneliti

langsung turun untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat-baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti) – aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian (Creswell, 2013:267).

HASIL PENELITIAN

Implementasi Pelayanan Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS)

Kebijakan inovasi pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Kecamatan Bandung Kidul, diimplementasikan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 034 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 015 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Inovasi Pembangunan Dan Pemberdayaan Kewilayahan dan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 213 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Pelaksanaan Sebagian Urusan Wali Kota Kepada Camat

Pelayanan perizinan secara online merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dibandingkan dengan pelayanan secara konvensional. Untuk dapat mengakses pelayanan perizinan tersebut masyarakat harus terkoneksi dengan internet dan membuka laman pelayanannya pada alamat <http://bandungkidul.go.id/>. Aplikasi berbasis website yang digunakan untuk mendukung pelayanan perizinan ini, yaitu Sistem Informasi Manajemen/operation

single sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Langkah pengajuan pelayanan perizinan secara online melalui SIMPATEN/OSS, yaitu sebagai berikut.

1. Pemohon mendaftar melalui *website*
2. Masuk sistem melalui login
3. Mengajukan perizinan sesuai kebutuhan
4. Cetak berkas perizinan
5. Serahkan berkas perizinan ke loket kecamatan
6. Diproses pihak kecamatan sesuai dengan aturan
7. Mendapatkan surat keterangan verifikasi
8. Menunggu panggilan sesuai nomor urutan antrian
9. Membayar retribusi dan menerima Surat Perizinan di loket.

Masyarakat yang hendak mengajukan permohonan perizinan mendaftar terlebih dahulu melalui *website* SIMPATEN/OSS. Setelah mendaftar dan mendapatkan *username* kemudian dapat langsung masuk ke dalam akun yang telah dibuat sebelumnya dan melakukan permohonan perizinan yang dibutuhkan. Perizinan akan diproses apabila persyaratan perizinan telah terpenuhi dan dilakukan verifikasi lapangan oleh petugas. Hasil dari pelayanan perizinan secara *online* adalah dokumen perizinan.

Policy Goal (Tujuan Kebijakan)

Suatu kebijakan tentunya memiliki hal yang ingin dicapai. sebagaimana menurut Grindle (1980:6) mengemukakan bahwa *“Thus public policies - board statement of goal, objectives and means – are translated into action programs that aim to achieve the ends stated in the policy”*.

Tujuan dari kebijakan pelayanan perizinan secara *online* adalah meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan

kepada masyarakat. sebagaimana hasil wawancara dengan Wali Kota Bandung, pada 7 September 2019 di ruang kerja Wali Kota bahwa “tujuan kebijakan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Lebih lanjut Wali Kota Bandung pada saat yang sama mengatakan “berbeda dengan pelayanan zaman dahulu dilakukan yang secara manual, sekarang pelayanan menjadi lebih mudah dengan adanya aplikasi *online*. Masyarakat tidak perlu ke kantor kecamatan untuk menanyakan prosedur dan persyaratan perizinan, hal itu dapat langsung dilihat pada *website* pelayanan perizinan sehingga lebih efektif dan efisien terutama bagi masyarakat yang tinggalnya jauh dari Ibukota.”

Hasil wawancara tersebut, Camat Bandung Kidul di Kantor Kecamatan Bandung Kidul pada 3 September 2019 juga menyampaikan bahwa “tujuan kebijakan ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga meminimalisir waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terutama bagi masyarakat kelurahan yang tinggalnya sangat jauh dari ibukota”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan kebijakan pelayanan perizinan secara *online*, yaitu meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien serta seluruh masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan dapat terlayani dengan baik. Penetapan tujuan kebijakan tersebut tercantum pada huruf b bagian konsideran Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 213 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Pelaksanaan Sebagian Urusan Wali Kota Kepada Camat serta pada huruf a Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 034 Tahun 2019 tentang Penetapan Kecamatan Bandung

Kidul dan Kecamatan Bandung Kidul sebagai Penyelenggara Pelaksanaan Program Inovasi Pembangunan Dan Pemberdayaan Kewilayahan dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

sebagaimana tujuan reformasi sektor publik melalui *e-government*, yaitu meningkatkan pelayanan dengan ukuran mengurangi biaya mengakses layanan, meningkatkan kualitas dan kenyamanan serta meningkatkan cakupan geografis untuk mencapai segmen yang lebih besar dari populasi.

► **The Content of Policy (Isi Kebijakan)**

Isi kebijakan yang sangat penting dan berperan menentukan jalannya program yang akan dilaksanakan. Dengan demikian kebijakan pelayanan perizinan secara *online*, menurut Grindle (1980:11) isi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai macam hal di antaranya kepentingan yang dipengaruhi, manfaat yang dihasilkan, jangkauan perubahan, kedudukan pengambilan keputusan, pelaksana program dan sumber daya yang disediakan. Dalam pengambilan keputusan dilakukan oleh camat sesuai yang diamanatkan oleh peraturan Wali Kota Bandung Nomor 213 Tahun 2018 dan sumber daya pengaksesan permohonan izin dilaksanakan oleh 4 orang pegawai kecamatan sesuai tugas dan fungsinya yang ahli di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.

► **Interests Affected (Kepentingan yang Dipengaruhi)**

Lahirnya suatu kebijakan akibat proses perumusan atau formulasi yang melibatkan banyak pihak. Berkaitan hal tersebut, kebijakan pelayanan perizinan secara *online* di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung, kepentingan yang terpengaruh dari kebijakan dimaksud adalah Wali Kota Bandung selaku pembuat kebijakan, Kecamatan Bandung

Kidul selaku pelaksana kebijakan dan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan perizinan.

Hasil wawancara pada 7 September 2019 dengan pembuat kebijakan menyatakan bahwa: harus selalu mengikuti perubahan dan perkembangan zaman, apabila tidak menyesuaikan dengan hal itu maka kita akan ketinggalan. dan "Teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan pesat oleh karenanya pemerintah daerah mendorong penggunaan komputerisasi dan *internet* untuk menunjang administrasi pemerintahan.

Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Wali Kota, Camat Bandung Kidul di Kantor Kecamatan Bandung Kidul pada 3 September 2019 juga menyampaikan bahwa "penggunaan komputer dan *internet* dalam pemerintahan memang mutlak diperlukan. Kami sangat terbantu sekali dengan adanya hal itu, bekerja jadi lebih cepat dan mudah".

Hasil wawancara dengan masyarakat, yaitu Bapak Sigit warga Kelurahan Wates pada 11 September 2019 di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Bandung Kidul menyatakan "pelayanan perizinan memang harus ditingkatkan kualitasnya, terutama kemudahan persyaratan dan kecepatan proses pelayanan sampai terbitnya dokumen kalau bisa dipercepat sehingga kami tidak bolak-balik lagi ke kantor Kecamatan untuk menanyakan apakah sudah selesai".

Sesendapat dengan jawaban tersebut, informan lain dari masyarakat, yaitu Bapak Ganda warga Kelurahan Kujangsari pada 11 September 2019 di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Bandung Kidul pada saat yang sama mengatakan "yang terpenting dari pelayanan perizinan itu syarat dan prosedur yang tidak berbelit-belit dan waktu penyelesaian yang cepat. Saya mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) lebih dari satu minggu baru selesai".

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diperoleh informasi bahwa

pelayanan perizinan secara *online* pada dasarnya untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan mengenai layanan yang dapat diberikan, baik dari sisi kelengkapan berkas administrasi maupun informasi pelayanan yang diperoleh. Pada intinya masyarakat menginginkan prosedur dan persyaratan yang mudah ketika mengajukan layanan perizinan serta waktu penyelesaian izin yang cepat.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat diketahui sebanyak 7 orang yang menyatakan kebijakan telah cukup baik mengakomodir kepentingan masyarakat sedangkan 18 orang yang menyatakan bahwa kebijakan ini belum mengakomodir kepentingan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat yang telah diwawancara dominan menyatakan bahwa kebijakan ini belum mengakomodir kepentingan masyarakat dengan baik terutama pada ketepatan waktu penyelesaian izin yang mereka ajukan. Penyelesaian izin yang di ajukan oleh masyarakat sering mengalami keterlambatan sehingga waktu penyelesaian izin menjadi lebih lama dibandingkan dengan apa yang telah dijanjikan.

Kebijakan pelayanan perizinan harus lebih mengakomodir kepentingan masyarakat karena masyarakat yang menjadi sasaran dari kebijakan tersebut sehingga tujuan kebijakan, yaitu meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai. Kebijakan pelayanan perizinan secara *online* memang dapat lebih membantu dalam pengadministrasian perizinan, namun hal yang masih menjadi perhatian adalah perbaikan prosedur, syarat dan terutama waktu penyelesaian perizinan.

► **Type of Benefit (Manfaat yang Dihasilkan)**

Kebijakan yang diterjemahkan dalam program dengan manfaat yang dapat dibagi-bagi dapat mengakibatkan konflik

dan persaingan sehingga sulit untuk mendapatkan manfaat kebijakan tersebut dengan baik. Selain itu, program yang dirancang untuk mencapai tujuan jangka panjang mungkin lebih sulit diterapkan daripada kebijakan yang keuntungannya segera diketahui oleh penerima manfaat.

Demikian halnya kebijakan pelayanan perizinan secara *online*, memiliki manfaat jangka pendek dan jangka panjang bagi masyarakat dan pemerintah daerah. sebagaimana hasil wawancara dengan Wali Kota Bandung pada 7 September 2019 di ruang kerja Wali Kota menyampaikan bahwa “Pelayanan perizinan secara *online* ini bermanfaat untuk pemerintah daerah terutama dalam penataan administrasi terkait perizinan sehingga semua perizinan dapat terpantau dengan mudah. Manfaat jangka panjangnya itu efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah.

Camat Bandung Kidul pada 3 September 2019 saat diwawancara di Kantor Kecamatan Bandung Kidul juga menyampaikan bahwa manfaat yang dirasakan, yaitu tertibnya administrasi kearsipan dokumen perizinan. Masyarakat yang memperoleh perizinan langsung masuk datanya di dalam sistem, jadi tidak dua kali kerja untuk merekap data pelayanan. Bagi pemerintah daerah kebijakan pemanfaatan *e-government* dalam perizinan akan memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan, pendataan perizinan yang telah dikeluarkan serta pemantauan dan pengawasan.

Sedangkan bagi masyarakat kebijakan pelayanan secara *online*, yaitu adanya keterbukaan dan transparansi prosedur serta waktu penyelesaian layanan serta masyarakat dapat memberikan pengaduan dan keluhan secara *online*. Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan, yaitu Bapak Ganda warga Kelurahan Batununggal pada 11 September 2019 di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Bandung Kidul menyampaikan

bahwa "saya jadi tahu proses perizinan yang saya ajukan sudah sampai di mana. Jadi saya tidak perlu bolak-balik ke kecamatan menanyakan izin saya. Selain itu persyaratan dan prosedur sudah jelas di tampilan pada *website* nya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat telah dirasakan oleh pemerintah daerah. Namun dari hasil wawancara terhadap masyarakat diperoleh informasi sebanyak 1 orang yang menyatakan bahwa kebijakan ini bermanfaat, sebanyak 6 orang yang menyatakan bahwa kebijakan ini cukup bermanfaat sedangkan 18 orang lainnya menyatakan bahwa kebijakan ini tidak bermanfaat bagi mereka. Dengan demikian program ini bermanfaat bagi masyarakat yang mampu mengoperasikan secara online atau internet dan bagi orang menyatakan tidak manfaat yang belum bisa mengoperasikan secara online, sehingga pemerintah khususnya perangkat kecamatan harus selalu memberikan penyuluhan-penyuluhan pada seluruh masyarakat Kecamatan Bandung Kidul.

► ***Extent of Change Envisioned (Jangkauan Perubahan)***

Implementasi dipengaruhi oleh perubahantingkatperilakupenerimaanmanfaat dalam hal ini pemerintah dan masyarakat. Perubahan yang diinginkan tentunya merupakan perubahan ke arah yang lebih baik dari keadaan yang sebelumnya. Seperti Pungutan liar merupakan salah satu hal yang ingin dihilangkan dengan adanya kebijakan ini. Dengan transparannya prosedur, syarat dan proses terbitnya perizinan diharapkan praktik-praktik pungutan liar oleh aparaturn pemberi layanan dapat di hilangkan. sebagaimana yang dijelaskan oleh Wali Kota Bandung pada 7 September 2019 di ruang kerja Wali Kota bahwa:Perubahan yang diinginkan pemerintah daerah dengan pemanfaatan *e-government*, yaitu tertib administrasi dan menghilangkan biaya-biaya administrasi tidak jelas yang dikenakan

kepada masyarakat. Pemerintah daerah hanya menarik retribusi perizinan yang besarnya sesuai peraturan daerah sebagai penerimaan yang sah dan disetor ke rekening daerah, sedangkan biaya lainnya tidak ada. Untuk masyarakat agar tidak ketinggalan zaman dan meleak teknologi.

Sementara itu, penjelasan dari Camat Bandung Kidul ketika diwawancara pada 3 September 2019 di Kantor Kecamatan Bandung Kidul menyampaikan bahwa: Dengan kebijakan ini perubahan yang diinginkan, yaitu tertib administrasi dan perubahan perilaku aparaturn dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih ramah, selama ini data pelayanan tidak jelas berapa izin yang telah dikeluarkan karena rekap data dilakukan secara manual pada buku register yang kadang tidak tau di mana keberadaannya. Biaya retribusi juga sesuai dengan aturan yang berlaku, kami tidak meminta tambahan biaya lainnya ke masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa cakupan perubahan yang diinginkan tidak hanya terkait administrasi saja, namun juga menyangkut perubahan *mindset* dan perilaku pelaksana kebijakan pelayanan perizinan secara *online*, yaitu menghilangkan pungli dan merubah sikap layanan aparaturn menjadi lebih baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Bhatnagar dalam Indrayani (2015:42) bahwa beberapa perubahan yang dapat diperoleh melalui aplikasi *e-government*, yaitu peningkatan kontrol praktik korupsi, meningkatkan kecepatan dan efisiensi alur kerja dan mencegah penipuan dan kebocoran pendapatan.

Melalui aplikasi *e-government* dalam bidang perizinan perhitungan biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh masyarakat dapat langsung terkalkulasi secara otomatis di dalam sistem. Demikian halnya aplikasi SIMPATEN/OSS, retribusi yang harus dibayarkan oleh masyarakat tertera dengan

jelas dan transparan serta rekapitulasinya dapat dilakukan secara otomatis sehingga saat ini sudah tidak terdapat praktik pungli atau permintaan pembayaran yang melebihi ketentuan yang telah ditetapkan.

► **Kedudukan Pengambilan Keputusan (*Site of Decision Making*)**

Isi kebijakan juga menentukan lokasi/kedudukan pelaksanaannya. Jika lokasi pelaksanaan lebih tersebar baik secara geografi maupun organisasi maka pelaksanaan program tertentu menjadi lebih sulit, termasuk kedudukan pembuat kebijakannya. Pelaksanaan perizinan secara *online* di Kota Bandung didasarkan kebijakan pemerintah daerah yang berupa Peraturan dan Keputusan Wali Kota.

sebagaimana yang disampaikan oleh Wali Kota bahwa: Kebijakan pelayanan perizinan secara *online* dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Atas dasar peraturan itulah kemudian pemerintah daerah menerbitkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Wali Kepada Camat. Untuk pelayanan secara *online* nya sebetulnya sudah tertera pada Permendagri tentang PATEN, yaitu penggunaan Sistem Informasi, namun Pemerintah Daerah untuk melaksanakannya mengeluarkan Keputusan Camat yang mengatur tentang petunjuk pelaksanaan PATEN di Kota Bandung.

Berdasarkan keterangan informan dimaksud, dapat diketahui bahwa kebijakan pelayanan perizinan secara *online* ini merupakan keputusan yang dibuat kepala daerah. Melalui kewenangannya, Kepala Daerah dapat menentukan tercapainya visi melalui pelaksanaan misi pemerintah daerah yang dipimpinnya. sebagaimana Wahab (2012:111) menyatakan bahwa “pembuat kebijakan publik adalah para pejabat-pejabat

publik, termasuk para pegawai senior pemerintah yang tugasnya tidak lain untuk memikirkan dan memberikan pelayanan demi kemaslahatan umum”. Dengan demikian Pelaksanaan kebijakan tersebut dilakukan oleh pembantu kepala daerah dalam hal ini perangkat daerah melalui hirarki birokrasi. Kebijakan yang dimiliki akan terlaksana apabila birokrasi berjalan dengan baik disertai hierarki yang jelas.

Kemudian Dwiyanto (2011:35) menyatakan bahwa hierarki birokrasi menciptakan suatu kondisi di mana bawahan sangat bergantung pada atasan. Adapun kebijakan pelayanan perizinan ini dapat diimplementasikan oleh kecamatan sebagai pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Wali Kepada Camat yang telah diatur dalam Peraturan.

Sedangkan untuk metode yang digunakan, yaitu secara *online* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi diatur melalui Keputusan Camat. Namun, kebijakan perizinan secara *online* yang hanya berupa suatu Keputusan Camat terasa kurang kuat, karena juga menyangkut masyarakat sebagai *target group*, yaitu orang yang mendapatkan layanan perizinan.

► **Pelaksana Program (*Program Implementor*)**

Pelaksana suatu program sangatlah penting dalam implementasi kebijakan. Kebijakan pelayanan perizinan secara *online* merupakan kebijakan yang dilaksanakan oleh Kecamatan. Perizinan yang dapat dilaksanakan, yaitu perizinan yang telah dilimpahkan Wali Kota kepada Camat yang sebelumnya perizinan tersebut merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

sebagaimana wawancara dengan Wali Kota Bandung pada 7 September 2019 di ruang kerja Wali, beliau menyatakan bahwa: Pelaksana kebijakan ini, yaitu

kecamatan karena telah menerima pelimpahan wewenang dari Wali, hal ini telah diatur dalam peraturan Wali tentang pelimpahan sebagian wewenang kepada camat. Namun dalam pelaksanaan perizinan secara *online* baru, Kecamatan Bandung Kidul yang siap karena memperhitungkan letak geografis sebagai yang dekat ke Ibukota Kota Bandung sehingga lebih baik sarana dan prasarana penunjangnya seperti koneksi *internet*. Tapi dalam pelaksanaannya kami tetap berkoordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena kadang kala pengajuan masyarakat tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan ketika di verifikasi. Contohnya luasan bangunan dalam Izin Mendirikan Bangunan yang di persempit padahal kenyataannya melebihi 100 M². Luasan bangunan lebih 100 M² merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Begitu juga izin-izin lainnya kami tetap berkoordinasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa pembagian tugas dalam perizinan sudah cukup jelas. Hal tersebut juga dapat dilihat pada Pasal 3 dan Pasal 4 Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 yang telah secara detail menguraikan apa saja kewenangan dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat dilaksanakan oleh kecamatan.

► Sumber Daya yang Disediakan (*Resource Committed*)

Kebijakan hanya dapat dijalankan ketika sumber daya untuk mencapai tujuan kebijakan telah tersedia. Sumber daya tersebut adalah: Aparat pelaksana kebijakan, Perlengkapan dan Anggaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Bandung Kidul pada 3 September 2019 di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, beliau menyampaikan bahwa “jumlah pegawai di Kecamatan Bandung Kidul

sangat terbatas, yaitu hanya 26 (dua puluh enam) pegawai. Sedangkan anggaran belanja untuk tahun 2019 cukup ideal, yaitu sebesar Rp10.707.415.000,- namun anggaran tersebut masih bergabung dengan anggaran 7 (tujuh) kelurahan”. (kantor Kecamatan Bandung Kidul),

Anggaran tersebut menurut wali kota untuk kecamatan memang bergabung dengan kelurahan dan disesuaikan dengan tugas dan fungsinya. Pembagian anggaran disesuaikan dengan postur Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang dibagi-bagi ke semua perangkat daerah, terutama difokuskan pada bidang pendidikan, kesehatan dan infrastruktur. Pegawai Kota Bandung juga terbatas karena banyaknya yang pensiun namun tidak disertai dengan penambahan pegawai baru karena adanya moratorium penerimaan CPNS.

Berdasarkan data anggaran tersebut dapat dilihat bahwa anggaran Kecamatan Bandung Kidul setiap tahunnya cukup besar dan selalu meningkat dari tahun ke tahun. Dengan dukungan anggaran yang sedemikian besar pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan seharusnya dapat berjalan dengan baik. Namun kenyataannya masih terdapat prasarana penunjang pelayanan perizinan secara *online* yang belum tersedia, yaitu server.

sebagaimana Operator komputer ketika diwawancara pada 4 September 2019 di ruang pelayanan menjelaskan bahwa: Di ruangan seksi pelayanan umum ada dua komputer, 1 (saya) gunakan dan satunya lagi digunakan untuk merekap retribusi. dua komputer itu cukup untuk pelaksanaan pelayanan. Namun server untuk aplikasi SIMPATEN/OSS kami belum punya sendiri dan masih bergabung dengan server untuk aplikasi pengadaan barang dan jasa yang ada di Pusat Data Elektronik (PDE) Sekretariat Daerah. Jadi kadang kalau server error kami kesulitan, karena kewenangan untuk memperbaiki ada pada admin yang berada

di Sekretariat Daerah. Belum lagi ditambah kadang jaringan internet lambat dan apabila listrik padam, itu sangat mengganggu pelayanan.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum pada 4 September 2019 di ruang seksi pelayanan umum menyampaikan bahwa” pada seksi pelayanan umum hanya terdiri dari 3 orang. Saya sendiri sebagai kepala seksi dan 2) orang staf. 1 orang bertugas sebagai petugas loket dan 1 orang operator komputer. Operator komputer itu pun tenaga kontrak bukan PNS”.

Hasil wawancara dengan Camat Bandung Kidul pada 3 September 2019, beliau menyampaikan bahwa “Kami bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing namun karena PNS terbatas kami merekrut tenaga kontrak untuk mengisi pos-pos staf administrasi yang memerlukan. Untuk memaksimalkan tenaga yang ada kami biasanya bekerja secara gotong royong. Lebih lanjut beliau menyampaikan “personel di seksi pelayanan umum hanya tiga orang termasuk kepala seksinya. Apabila pelayanan sedang banyak-banyaknya saya memerintahkan staf seksi lain yang sedang tidak sibuk untuk membantu di loket pendaftaran, begitu pula untuk tugas lainnya.

Kekurangan-kekurangan dimaksud akan menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan *e-government*. sebagaimana Indrajit (2005:9) menyatakan bahwa faktor penentu yang menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-government*, yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum dan perubahan paradigma.

Faktor yang Menjadi Kendala Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Secara Online

Implementasi kebijakan pelayanan perizinan secara *online* melalui SIMPATEN/

OSS dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala atau hambatan. kendala tersebut, yaitu belum tersampainya informasi prosedur dan tata cara pelayanan perizinan secara *online* kepada seluruh masyarakat, belum meratanya jangkauan koneksi *internet* di wilayah Kecamatan Bandung Kidul, terbatasnya aparatur pemberi pelayanan pada seksi pelayanan umum, dan paradigma aparatur sebagai pemberi layanan yang masih belum berubah. Dengan demikian faktor yang menjadi kendala, yaitu:

- **Belum tersampainya informasi prosedur dan tata cara pelayanan perizinan secara *online* kepada seluruh masyarakat.**

Penyampaian informasi dan kejelasan suatu kebijakan sangat penting dalam implementasi kebijakan. kepada masyarakat sebagai target kebijakan dan memengaruhi hajat hidupnya. Penyampaian informasi yang diberikan agar masyarakat mengetahui dan memahami kebijakan pemerintah daerah yang diberlakukan dan mereka siap untuk menerimanya. Demikian halnya kebijakan pelayanan perizinan secara *online* di Kecamatan Bandung Kidul, informasi mengenai kebijakan harus diinformasikan dengan jelas dan merata kepada seluruh masyarakat di wilayahnya.

Hasil wawancara pada sebagian besar informasi dan kejelasan kebijakan tersebut belum tersampaikan, yang dibuktikan wawancara dengan warga kelurahan Batununggal pada 9 September 2019 juga mengatakan “kenapa jadi menyulitkan begini prosedur pelayanannya, saya tidak bisa menjalankan *internet*. Sebelumnya saya tidak tahu prosedurnya, jika tahu terlebih dahulu pasti saya suruh anak saya untuk mengurusnya, karena dia yang mengerti *internet*.”

Hasil wawancara dengan Bapak Zulkarain warga Kelurahan Kujangsari pada 13 September 2019 mengatakan bahwa

“saya jadi bingung, ketika saya mengajukan permohonan perizinan saya diarahkan untuk registrasi dulu ke *internet*. Saya pun baru tahu kalau mengajukan perizinan harus melalui *internet* terlebih dahulu.” Lebih lanjut beliau menyampaikan “seharusnya informasi disampaikan kepada seluruh masyarakat di kecamatan arsel. Kami jadi repot kalau begini harus ke warung *internet* dan kembali lagi ke kantor kecamatan. Dengan demikian perangkat pemerintah dalam menyampaikan informasinya belum tersampaikan dengan merata keseluruh warga kecamatan target kebijakan atau penerima kebijakan.

- **Belum meratanya jangkauan koneksi *internet* yang kuat di wilayah Kecamatan Bandung Kidul.**

Terkait dengan kebijakan pelayanan perizinan secara *online* infrastruktur teknologi dan komunikasi mutlak dibutuhkan. Aplikasi berbasis *website* tidak akan bisa diakses tanpa adanya koneksi internet yang terhubung ke perangkat komputer dan telepon genggam. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Bandung Kidul pada 3 September 2019, beliau menyampaikan bahwa “wilayah Kecamatan Bandung Kidul yang begitu luas mengakibatkan jaringan telekomunikasi dan informasi belum tersebar secara merata ke setiap desa dan kelurahan. Hal ini berdampak pada koneksi jaringan internet yang terbatas”.

Demikian halnya Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, statistik dan persandian pada 13 September 2019 di ruang kerjanya menyatakan bahwa “Kecamatan Bandung Kidul memang terletak dekat pusat Ibukota Kabupaten sehingga infrastruktur teknologi komunikasi dan informasi lebih baik dari pada kecamatan lainnya. Semua wilayah sudah terkoneksi jaringan seluler namun kekuatan signal tiap desa dan kelurahan berbeda-beda.

Lebih lanjut Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, statistik dan Persandian pada

saat yang sama menyampaikan bahwa: Jaringan seluler memang bisa digunakan untuk mengakses internet namun kecepatannya tergantung jenis koneksinya. Daerah yang dekat dengan ibukota kabupaten memiliki signal yang bagus sedangkan daerah yang jauh dari ibukota kabupaten cenderung buruk. Konsentrasi pengembangan jaringan komunikasi dan informasi yang dilakukan penyedia jasa telekomunikasi saat ini masih terfokus di Ibukota Kabupaten karena penduduknya lebih padat. Koneksi *internet* dari empat kelurahan Batununggal, wates, Mengger dan Kujangsari dengan koneksi *internet* dari Telkom: Telkomsel, Indosat, dan XL Axiata (Dinas Komunikasi, Informatika, statistik dan persandian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dapat disimpulkan bahwa koneksi *internet* di Kecamatan Bandung Kidul masih lambat dan tidak merata terutama di wilayah desa/kelurahan. Keterbatasan koneksi *internet* tersebut sangat mengganggu kebijakan pelayanan perizinan secara *online*. Sebab dalam lambat pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan *e-government* secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government* yang telah disepakati.

- **Kualitas aparatur pemberi pelayanan masih rendah**

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam implementasi suatu kebijakan. Tujuan kebijakan akan sulit tercapai apabila sumber daya manusia kurang secara kuantitas dan kualitas. sebagai pelaksana kebijakan terutama yang berkaitan dengan *e-government* sumber daya yang tersedia dituntut untuk mengerti dan memahami teknologi informasi dan komunikasi.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum pada 4 September 2019 di ruang seksi pelayanan umum menyampaikan bahwa "saya cuma lulusan SMA jadi pengetahuan saya tentang penggunaan komputer terbatas apalagi internet. Saya hanya bisa mengetik di komputer. Staf saya juga satu orang cuma lulusan SMA, namun untuk mengoperasikan komputer lebih baik dari pada saya. Sedangkan yang satu lagi berpendidikan Diploma III".

Operator komputer ketika diwawancara pada saat yang sama menyampaikan bahwa "saya kebetulan lulusan SMA, namun mengetahui penggunaan aplikasi komputer dan internet walaupun masih minim. untuk memproses permohonan perizinan yang masuk saya sendiri yang mengerjakan pada aplikasi SIMPATEN/OSS sedangkan untuk rekap dan laporan penerimaan retribusi dikerjakan oleh petugas loket".

Berdasarkan hasil wawancara dan data aparatur tersebut dapat diketahui bahwa kualitas aparatur pada seksi pelayanan umum sebagai *leading sector* pelayanan perizinan secara *online* masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kualifikasi pendidikan yang rendah dan keilmuannya tidak sesuai dengan yang seharusnya. Untuk dapat menjalankan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) dengan baik seharusnya minimal dilakukan oleh PNS yang berlatar pendidikan Diploma III Informatika.

Upaya yang akan Dilakukan untuk Mengatasi Kendala dalam Pelayanan Perizinan Secara Online

Faktor yang menjadi kendala pelayanan perizinan secara *online*. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Daerah akan melakukan upaya untuk mengatasi kendala dalam pelayanan perizinan secara *online* di antaranya sosialisasi kepada masyarakat, mutasi kepegawaian serta kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi dan

informasi. Upaya tersebut yang dilakukan dalam pelayanan secara online antara lain, yaitu:

- **Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat**

Belum tersampainya informasi pelayanan perizinan secara *online* kepada masyarakat mengakibatkan ketidaktahuan masyarakat akan syarat, prosedur dan tata cara pengajuan perizinan. Untuk mengatasi hal tersebut Kecamatan Bandung Kidul akan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat.

sebagaimana hasil wawancara dengan Wali Kota Bandung, pada 30 September 2019 di ruang kerja Wali menyampaikan bahwa "Sosialisasi akan dilakukan agar informasi mengenai pelayanan perizinan secara *online* dapat sampai ke masyarakat".

Hasil wawancara dengan Camat Bandung Kidul pada 31 September 2019 di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, beliau menyampaikan bahwa: Kami datang ke seluruh desa dan kelurahan untuk sosialisasi pelayanan perizinan ini. dengan jadwal tiap-tiap desa dan kelurahan. Agar informasi sampai kepada masyarakat di desa dan kelurahan, target sosialisasi, yaitu Kepala Kelurahan/Lurah dan perangkatnya, Ketua RT dan RW serta tokoh masyarakat.

kemudian beliau mengatakan bahwa: Kami akan menyampaikan kepada Ketua RT dan RW agar menginformasikan syarat, prosedur dan tata cara pengajuan permohonan perizinan ketika masyarakat meminta surat pengantar kepada mereka begitu juga Lurah agar menyampainya kepada masyarakat ketika mereka ke kantor desa/kelurahan.

Sedangkan Kasi Pelayanan Umum ketika diwawancara pada yang sama di ruang seksi pelayanan umum menyampaikan bahwa "syarat prosedur dan tata cara pengajuan perizinan berbentuk poster akan dipajang pada ruang pelayanan untuk mengingatkan

kembali masyarakat mengenai informasi pelayanan”.

Upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah memang harus terus dilakukan secara berkelanjutan agar informasi mengenai kebijakan perizinan secara *online* dapat tersampaikan dan dimengerti oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Indrajit (2006:16) bahwa “disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik merupakan element yang sangat penting”.

• Melakukan Mutasi Kepegawaian

Terbatasnya jumlah aparatur pemberi pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul mengakibatkan terkendalanya proses pelayanan perizinan secara *online* kepada masyarakat. Untuk mengatasi kendala dimaksud Pemerintah Kabupaten Kota Bandung akan melakukan penyesuaian jumlah PNS pada instansi yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Penyesuaian dimaksud dapat dilakukan dengan melakukan mutasi kepegawaian dengan mempertimbangkan kompetensi dan kualifikasi pendidikan.

sebagaimana Keith Davis dalam Mangkunegara (2011:67) merumuskan bahwa: Faktor yang dapat memengaruhi kinerja salah satunya, yaitu faktor kemampuan. Pegawai yang memiliki IQ rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

Hasil wawancara dengan Wali Kota Bandung pada 26 September 2019 di ruang kerja, beliau menyampaikan bahwa “untuk

menambah aparatur pelayanan di Kecamatan Arsel, kami akan melakukan mutasi staf dari instansi yang memiliki banyak PNS. Pengisian pada pos-pos pelayanan di instansi yang langsung melayani masyarakat akan diprioritaskan dari pada instansi yang hanya mengurus administrasi rutin”.

Senada dengan hal tersebut, Camat Bandung Kidul pada 27 September 2019 di kantor Kecamatan Bandung Kidul menyampaikan bahwa “kami akan menyampaikan surat permohonan tambahan PNS kepada Wali Kota Bandung. Penambahan PNS pada seksi pelayanan umum sangat kami butuhkan agar pelayanan kepada masyarakat tidak tersendat”.

Lebih lanjut Camat Bandung Kidul mengatakan bahwa “sementara, untuk mengatasi kekurangan PNS saat ini, saya memerintahkan kepada staf seksi lainnya yang tidak sibuk untuk membantu di seksi pelayanan umum. Namun, penambahan PNS harus dilakukan sehingga tidak mengganggu seksi lain apabila juga memiliki kesibukan”.

• Melakukan Kerja Sama dengan Penyedia Layanan Telekomunikasi dan Informasi

Infrastruktur teknologi dan informasi menjadi faktor yang teramat penting dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan secara *online*. Jaringan *internet* baik melalui kabel maupun nir kabel diperlukan dalam mengakses *website* SIMPATEN/OSS. Tanpa jaringan *internet* pelayanan secara *online* tidak akan dapat dilakukan.

Wali Kota Bandung pada 30 September 2019 di ruang kerja Wali ketika diwawancara menyampaikan bahwa “memang jaringan *internet* di Kota Bandung masih belum baik. Operator penyedia layanan telekomunikasi juga masih sedikit dan jaringannya kadang mengalami gangguan sehingga *internet* tidak dapat diakses. Lebih lanjut, Wali Kota Bandung mengatakan “untuk mengatasi kendala itu, kami akan mencoba menjajaki

kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi agar dapat berinvestasi di daerah Kota Bandung”.

Hal tersebut telah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Indrajit (2006:16) bahwa “dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* seperti disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta.” Indrajit (2005:5) juga mengatakan bahwa “secara pragmatis harus pula dipertimbangkan potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrastruktur telekomunikasi di lokasi terkait. Untuk daerah yang memiliki infrastruktur yang masih teramat minim adalah baik dipikirkan pola kerja sama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah tersebut”.

SIMPULAN

Berdasarkan rumusan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta analisis yang telah penulis kemukakan pada bab IV maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Implementasi kebijakan perizinan secara *online* melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul masih belum terlaksana dengan baik. Faktor yang paling lemah dan sangat memengaruhi implementasi kebijakan ini, yaitu pada sumber daya yang disediakan. Kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur sebagai petugas pelayanan masih belum terpenuhi. Selain itu sarana dan prasarana penunjang kebijakan ini terutama akses internet belum merata di wilayah Kabupaten Kota Bandung . Selain hal-hal tersebut, tujuan kebijakan yang telah ditetapkan, yaitu peningkatan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya

tercapai Masyarakat masih tetap harus datang ke kantor kecamatan untuk mendapat pelayanan dan bahkan prosedur pelayanan terkesan rumit. Dengan demikian kebijakan yang diimplementasikan belum efektif untuk menjawab tujuan yang dikehendaki.

2. Faktor yang menjadi kendala dalam implementasi kebijakan perizinan secara *online* melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS), yaitu:
 - a. Belum tersampainya informasi prosedur dan tata cara pelayanan perizinan secara *online* kepada seluruh masyarakat.
 - b. Kualitas aparatur pemberi pelayanan masih rendah.
 - c. Belum meratanya jangkauan koneksi *internet* yang kuat di wilayah Kecamatan Bandung Kidul.
3. Beberapa upaya yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengatasi kendala dalam implementasi kebijakan perizinan secara *online* melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS), yaitu:
 - a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat
 - b. Melakukan mutasi kepegawaian
 - c. Melakukan kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi dan informasi

SARAN

Adapun saran penulis sampaikan, yaitu sebagai berikut.

1. Perlu Sosialisasi yang lebih intensip tentang kebijakan pelayanan perizinan secara *online* melalui SIMPATEN/OSS harus lebih rutin dilakukan dan secara menyeluruh kepada masyarakat. Komunikasi yang dibangun hendaknya

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat mengingat banyaknya istilah dalam penggunaan *internet* sebagai media pelayanan.

2. Perlu ditingkatkan kualitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan guna menunjang pelaksanaan tugas dalam pelayanan perizinan secara *online* yang memanfaatkan teknologi infirmasi dan komunikasi.
3. Peningkatan infrastruktur teknologi dan komunikasi tidak dapat dilakukan oleh pemerintah daerah sendiri dengan membangun jaringan WAN (wide area network) melalui konsep RT/RW net. yaitu suatu jaringan *internet* nirkabel dengan menyambungkan wilayah yang terkoneksi internet ke wilayah yang belum terjangkau akses internet. Konsep RT/RW net dimaksud hanya dapat menyalurkan koneksi *internet* ke lingkup wilayah yang kecil seperti lingkungan RT atau RW, namun setidaknya dapat memberikan akses *internet* kepada masyarakat terdekat yang wilayahnya belum terkoneksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo, 2014, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cheema, G Shabbir dan Rondinelli, A Dennis, 2013, *Decentralizing Governance*, Brooking Institute Press, Washington D.C.
- Creswell, W John, 2013, *Research Design :Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (Alih Bahasa)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dassen, Nicolas dan Cruz Vieyra, 2012, *Open Government and Targetted Transparency*, IDB, Washington DC.
- Denhardt, Janet V dan Robert B Denhardt, 2007, *The New Public Service*, M.E. Sharpe, New York.
- Djaenuri, M. Aries, 2015, *Kepemimpinan, Etika dan Kebijakan Pemerintahan*, Ghalia, Jakarta
- Dunn, William N, 2000, Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Alih Bahasa) Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
-, 2011, Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi, Gramedia, Jakarta.
- Dye, Thomas R, 2013, *Understanding Public Policy : Fourteenth Edition*, Pearson, USA.
- Grindle, Merille S, 1980, *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princeton University Press, New Jersey.
- Hamdi, Muchlis, 2014, *Kebijakan Publik : Proses, Analisis dan Partisipasi*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gaya Media, Yogyakarta.
- Hudson, David L, 2005, *Open Government : an American tradition faces national security, privacy, and other challenges*, Chelsea House, China.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Gava Media, Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko, 2006, *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta.
-, 2005, *E-Government in Action*, Andi, Yogyakarta.
- Indrayani, Etin dan Gatiningsih, 2013, *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan : Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi Pemerintahan /Pemda*, IPDN Press, Sumedang.
- Indrayani, Etin, 2015, *E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*, IPDN, Jatinangor.

- Knoepfel, Peter, dkk, 2007, *Public Policy Analysis*, Policy Press, UK.
- Kumar, T.M Vinold, 2015, *E-Governance for Smart City*, Springer, Singapore.
- Lathrop, Daniel dan Ruma, Laurel, 2010, *Open Government*, O'rielly, USA.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Miles, Matthew B, 2014, *Qualitative Data Analysis*, Sage Publication, USA.
- Moleong, Lexy J, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nazir, Moh, 2014, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2013, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P, 2006, *Perilaku Organisasi*, Gramedia, Jakarta.
- Salusu, J. 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Gramedia, Jakarta.
- Silalahi, Ulber, 2010, *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Subarsono, AG, 2010, *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharto, Edi, 2008, *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Safri, Wirman, 2012, *Studi tentang Administrasi Publik*, Erlangga, Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 2012, *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Weill, Peter dan Ross, Jeanne W, 2004, *IT Governance : How Top Performers Manage IT Decision Right for Superior Result*, Havard Business School Press, USA.
- Witarno, 2004, *Memahami Sistem Informasi*, Informatika, Bandung.
- Ripley dan Franklin (Winarno, Budi. 2016)., Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus). Yogyakarta : CAPS.hlm.134
- Van Meter, Donald S, and Van Horn, Carl E, 1975, *The Policy Implementation Process : A conceptual framework*, Administration and Society Journal Vol.6, Sage Publication, Ohio.
- Zeithaml, dkk, 2005, *E-S Qual A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality*, Journal of Service Research Vol. 7, Sage Publication, Ohio.

Peraturan Perundang-Undangan

UUD Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*

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

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 *tentang Perangkat Daerah*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 *tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 034 Tahun 2019 *tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 015 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Inovasi Pembangunan Dan Pemberdayaan Kewilayahan*

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 *tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 213 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Pelaksanaan Sebagian Urusan Wali Kota Kepada Camat*