

Pengembangan *E-Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo

Vol 5 Issue 1
(April, 2021)

Wahyu Tri Witdianto¹, Khoirurrosyidin², Robby Darwis Nasution³

¹²³Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email: wahyutri@gmail.com ¹, rosyidin.kh@gmail.com^{2*}, darwisnasution69@gmail.com³

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

PERBUP Implementation;
Licensing Services; E-Government;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

In the context of accelerating and increasing investment and business in Ponorogo, in accordance with Regent Regulation Number 88 of 2019 concerning Licensing Services. Based on this policy, all forms of licensing can be directly managed in one door where this authority is fully delegated to the DPMPPTSP Office. So this policy is a form of service business that is integrated directly by the center through one system, namely OSS, SIJITU and PISC.licensing service online aims to facilitate licensing businesses and create an integrated licensing service model that is fast, cheap and provides certainty and of course this service is now far from extortion and complicated management. The purpose of this study is to determine the form of implementation and constraints of PERBUP Number 88 of 2019 regarding the delegation of authority related to licensing services. Licensing services can be directly managed at DPMPPTSP Ponorogo Regency. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The results of the implementation in the form of integrated electronic services at DPMPPTSP Ponorogo Regency have been carried out. However, there are still obstacles in delivering information that has not been fully accepted by the public, the business licensing system through OSS, SIJITU and PISC has resulted in people still not understanding the procedures for business management, even people who are still lacking knowledge to register online are still having difficulties and finally DPMPPTSP officers intervene directly to direct the registration flow up to the issuance of the permit. Human resources at the service provider level are adequate in their implementation. With easy access to OSS, SIJITU and PISC services, the community gets the good benefits provided by DPMPPTSP, namely that now people can get license access easily.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2021 by IJGCS



1. Pembahasan

Dalam perkembangan zaman pada saat ini banyak sekali perubahan yang terjadi terutama dalam bidang pemerintahan yaitu pelayanan publik. Perubahan ini merupakan suatu perwujudan yang baik dimana kita tau bahwa segala bentuk urusan pemerintah dari zaman dahulu memiliki jalan atau proses yang cukup panjang dalam pengurusan administratif. Dulu dalam proses pengurusannya dimulai dari sektor terbawah pemerintahan lalu naik ke daerah lalu ke pusat inilah yang sering menjadi kendala ataupun protes dari masyarakat terkait pelayanan pemerintahan di

Indonesia namun mulai saat ini banyak sekali perubahan yang dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari bidang pelayanan itu sendiri.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada dasarnya memiliki dua kriteria yaitu pelayanan *substantif* dan *delivery service*. Dimana pelayanan *substantif* lebih mengarah pada sebuah persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebagai syarat mendapatkan sebuah pelayanan. Sedangkan *delivery service* yaitu sebuah penunjang pelayanan atau fasilitas selama mendapatkan pelayanan, hal ini lebih kepada kategori bentuk pelayanan yang diberikan misalnya, fasilitas pelayanan *online*, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, pelayanan yang efektif dan efisien. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut termasuk ke dalam kriteria *delivery service* yang dimaksudkan pada penyampaian *service* (Nitta, 2018).

Dengan adanya Otonomi daerah, telah memberikan ruang kepada tiap daerah untuk mengembangkan manajemen pelayanan publik yang lebih responsif dan bertanggung jawab dengan lebih memperhatikan aspirasi masyarakatnya, karena kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator atau tolak ukur baik buruknya kinerja pemerintah daerah. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan sebagai upaya untuk menjamin tersedianya layanan publik yang dibutuhkan serta memberikan perlindungan pada warga masyarakat terhadap oknum atau lembaga penyelenggara pelayanan publik yang menyalahgunakan wewenang.

Dalam perwujudan atau pengimplementasian PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) membuat beberapa bentuk inovasi pelayanan perizinan dengan memasukan atau menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang sangat pesat dan juga cukup canggih, ini juga bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi secara cepat dan akurat juga kemudahan dalam pengurusan administratif. Mengapa inovasi dalam perizinan ini sangat perlu dilakukan, karena menurut penulis sektor ini merupakan sektor yang terpenting dalam perkembangan suatu daerah khususnya Kabupaten melalui sektor perizinan suatu daerah bisa mengembangkan seluruh potensi dari daerah itu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian. Ini bisa terjadi dari bentuk perizinan itu sendiri yaitu perizinan Berusaha dan Non Berusaha, perizinan berusaha merupakan suatu bentuk izin usaha yang diberikan pemerintah kepada pelaku usaha dan izin Non berusaha merupakan izin dari lembaga pemerintahan untuk menanamkan modal kepada para investor. Inilah yang nantinya akan membuat seluruh masyarakat bergerak dalam berusaha atau melakukan usaha untuk memperbaiki kondisi hidup mereka dan dari pemerintahan sendiri memiliki keuntungan yang sangat banyak salah satunya adalah pendapatan daerah yang meningkat, kesejahteraan masyarakat yang baik, dan masih banyak lainnya.

Sejalan dengan konsep percepatan dan kemudahan layanan serta melakukan sinergitas dan integrasi sistem penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP Kabupaten Ponorogo melakukan sebuah inovasi di bidang pelayanan perizinan dan percepatan penanaman modal yaitu terciptanya OSS, SIJITU dan PISC. Seluruh pelayanan yang diproses melalui sistem tersebut tidak dipungut biaya (gratis), kecuali yang berretribusi seperti IMB dan Izin Reklame. Selain aplikasi OSS dan SIJITU, DPMPTSP juga melakukan penaksimalan dalam pengembangan di bidang penanaman modal dengan meluncurkan website Ponorogo Investment Service Center (PISC) website ini berisi terkait informasi-informasi mengenai potensi-potensi yang ada di Ponorogo. Ini bertujuan untuk menarik para investor agar dapat berinvestasi di Ponorogo guna mendukung kemajuan pembangunan di wilayah Ponorogo. Dalam website DPMPTSP tersedia fitur untuk melihat peluang-peluang pemanfaatan sumber daya yang ada di Kabupaten Ponorogo agar investor dapat berinvestasi secara maksimal.

Terdapat masalah yang sering terjadi dalam bidang perizinan ini yakni adalah persepsi dari masyarakat sendiri terkait pengurusan perizinan inilah hal yang utama yang perlu diperhatikan pemerintah dengan sangat khusus. Persepsi bahwa perizinan merupakan hal yang sulit, yang berbelit-belit dan mahal. Persepsi ini sudah sangat tertanam dalam benak masyarakat sehingga masyarakat sangat malas atau sungkan untuk berurusan dengan perizinan. Ini juga tidak lain disebabkan karena pola birokrasi di negara kita, pada zaman dulu dalam premrosesan haruslah melalui tahap yang panjang. Perlu adanya lebih dari satu lembaga dan organisasi pemerintahan yang

ikut turun tangan dalam proses pembuatan perizinan. Saya harap dengan adanya PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 ini tentang pendelegasian kewenangan terkait perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu ini dapat memangkas seluruh Proses perizinan yang dulu berbelit-belit menjadi lebih ringkas dan efisien.

Pelayanan perizinan ini menurut saya juga merupakan pintu utama menuju negara maju karena pelayanan perizinan ini juga tidak lepas dari investor atau penanaman modal. Yang sering menjadi masalah dari warga Indonesia ialah modal dimana banyak sekali sumber daya alam maupun sumber daya manusia yang ada di Indonesia. Namun mereka sering mengeluh terkait modal yang tidak ada ataupun minim. Dalam bidang perizinan ini mengatur terkait hal-hal yang berkaitan dengan izin investasi dan izin penanaman modal maka dari itu, hal ini merupakan gerbang utama untuk memajukan suatu daerah dan negara untuk maju dan tidak terkendala oleh permasalahan modal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Banyak sekali investor-investor dari luar negeri yang tertarik pada Indonesia dari segi sumber daya alam yang indah, tanahnya yang subur dan rempah-rempah nya yang melimpah. Namun mereka terhalang oleh proses perizinan yang sangat sulit di negara kita ini maka dari itu proses perizinan sangat perlu untuk diperhatikan, tidak jarang dari mereka para investor-investor asing yang menggunakan cara ilegal untuk berinvestasi di Indonesia ini menjadi hal yang sangat buruk bagi negara kita sendiri. Salah satu bentuknya adalah dalam segi pembelian tanah untuk lahan bisnis mereka sering kali menggunakan jasa dari masyarakat yang ada di daerah tersebut dan sering dari masyarakat yang diambil adalah masyarakat yang miskin dan kurang akan pendidikan sehingga demi mendapatkan uang mereka mau bekerjasama dengan investor asing ini dijalankan seperti boneka mereka untuk mengelabui hukum yang ada. Inilah bentuk kerugian yang cukup fatal dimana seluruh kegiatan investor tidak masuk dalam pemerintahan.

Maka dari itu harapan saya dalam penelitian ini adalah memberikan wawasan kepada masyarakat bahwa pemerintahan mulai sekarang sudah mulai memperhatikan terkait bidang perizinan dan melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan kualitas perizinan menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Menghilangkan pola pikir mereka terkait perizinan di Indonesia yang buruk. Dan juga mengawal dan membantu pemerintahan untuk giat dalam menjalankan program-program dan inovasi yang telah disahkan dalam undang-undang agar tidak hanya menjadi wacana semata.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini untuk melihat dan menganalisis implementasi *e-government*, mengetahui kendala-kendala yang terjadi dan mengetahui upaya yang dilakukan DPMPPTSP dalam proses pengimplementasian PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 di Kabupaten Ponorogo.

2. Metode

Penelitian deskriptif menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menjadikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) sebagai lokasi penelitian dalam pengimplementasian PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 tentang pelimpahan kewenangan perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP). Sumber data pada penelitian ini berasal dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati aktivitas informan untuk menghasilkan data tambahan yang *valid*. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencatat data-data dan dokumen-dokumen dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Teknik analisis data menggunakan model interaktif (*interactive of analysis*) yaitu model analisis yang memerlukan 3 komponen reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi dengan menggunakan siklus, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Bentuk Implementasi Dari PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 Yang Dilakukan DPMPPTSP

Kabupaten Ponorogo salah satu kabupaten yang juga tidak mau ketinggalan untuk melakukan pembenahan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publiknya, salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Ponorogo pada tanggal 17 February 2017 me-launching layanan terbaru sistem pengurusan perizinan secara online. Pengaruh perkembangan teknologi informasi membuat lembaga layanan publik untuk memberikan atau menawarkan pelayanan publik yang lebih mudah dan efisien. Dengan menggunakan teknologi digenggaman tangan seseorang bisa melakukan banyak hal seperti mendapatkan berbagai macam informasi, melakukan transaksi pembayaran secara online, mengajukan lamaran pekerjaan dan lain sebagainya.

Pelayanan publik juga merupakan hak seluruh warga negara, menjadi sesuatu yang vital untuk terus dilakukan pembaruan dan pengembangan dari sektor pelayanan publik untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam jalannya roda pemerintahan suatu negara. Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Inovasi-inovasi ini yang harus dilakukan oleh pemerintahan Kabupaten Ponorogo dalam satu seperti pengesahan PERBUP Nomor 8 Tahun 2020 terkait pelimpahan kekuasaan pada bidang pelayanan perizinan agar dapat menciptakan inovasi-inovasi yang berkelanjutan sesuai kebutuhan masyarakat Ponorogo dan kemajuan Kota Ponorogo sendiri.

Sistem perizinan online DPMPPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo diresmikan oleh Bupati Ponorogo Ipong Muchlissoni, didampingi oleh Wakil Bupati, Sekda, dan puluhan pejabat di lingkungan pimpinan organisasi pemerintahan daerah. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi acuan pelaksanaan layanan E-lisensi di wilayah Kabupaten Ponorogo. Sistem online dipandang sebagai bentuk capaian dan komitmen Pemerintah Kabupaten Ponorogo terhadap pencapaian birokrasi atau aparatur negara tanpa KKN dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Electronic government (e-government) dalam pelayanan publik merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan menjadi lebih baik untuk bentuk pengembangan e-government yang dilakukan Pemerintahan Kabupaten Ponorogo melalui DPMPPTSP adalah berupa peluncuran-peluncuran aplikasi perizinan seperti Online Single Submission (OSS) dan Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIJITU) yang difokuskan pada layanan bidang perizinan dan dimasukkan kedalam konsep e-government sehingga sebuah proses perizinan dapat dilakukan secara elektronik/online. Sedangkan aplikasi Ponorogo Investment Service Center (PISC) difokuskan pada layanan bidang penanaman modal. Sistem ini dapat diakses hanya melalui handphone atau komputer yang dapat diakses dengan menggunakan jaringan internet.

Pemerintah disini berperan sebagai penyedia atau pemberi layanan memiliki otoritas sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang yang hadir untuk menimbang bahwa suatu izin usaha diperbolehkan untuk masuk atau tidak dalam suatu lingkungan masyarakat. Kewenangan ini telah dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Ponorogo sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 8 Tahun 2020 yang telah disahkan yang berisi tentang Pendelegasian Kewenangan Di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Dengan harapan mampu membuat pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien serta maksimal terhadap masyarakat.

Kendala-Kendala Yang Dialami DPMPPTSP Dalam Perwujudan Implementasi PERBUP Nomor 88 Tahun 2019

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP), memunculkan hasil bahwa bentuk implementasi yang dilakukan Dinas DPMPPTSP adalah pelayanan perizinan secara digital atau berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang saat ini untuk di terapkan pada proses pelayanan perizinan. Dalam hal ini masyarakat dapat mengakses atau pun mengajukan perizinan melalui website yang telah disediakan oleh Dinas DPMPPTSP dan pemerintah pusat sehingga masyarakat dapat mengajukan surat izin dimana saja dan kapan saja melalui website tersebut.

Di dalam website sendiri sudah terdapat panduan-panduan untuk mengajukan permohonan perizinan, segala bentuk dokumen yang dibutuhkan pun juga sudah tertera dalam website dan juga kita dipermudah dengan pengumpulan dokumen yang berbentuk file sehingga dengan cara ini masyarakat akan sangat dipermudah dalam segi waktu dan biaya. Dalam proses pengajuan izin, secara langsung perizinan tersebut tersampaikan ke pusat sehingga dalam proses ini hanya ada tiga bentuk regulasi yaitu sistem pengelola pusat dan pusat pemberi izin sehingga dalam hal ini masyarakat akan terhindar dari resiko pungli dan proses suap menyuap sehingga dalam mengurus surat perizinan mereka tidak membutuhkan biaya yang mahal dan tanpa proses yang berbelit-belit.

Dalam hal kendala yang dihadapi DPMPPTSP, yaitu masih banyaknya masyarakat yang memilih mengurus perizinan secara offline yaitu dengan datang langsung ke kantor DPMPPTSP terjadi karena beberapa hal, antara lain: Pertama, ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan online, data dilapangan menunjukkan bahwa masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya sistem perizinan online artinya sosialisasi perizinan online tersebut belum menyentuh setiap lapisan masyarakat, karena salah satu kunci sukses pengembangan e-government adalah mensosialisasikan konsep e-government secara konsisten, merata dan menyeluruh. Kedua, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi online tersebut, hal itu bisa terjadi karena pengaruh tingkat pendidikan masyarakat atau kurangnya e-literacy (melek teknologi elektronik/internet) masyarakat. Untuk masuk ke dalam situs aplikasi OSS, SIJITU dan PISC pengguna harus registrasi dulu dengan memasukkan alamat email dan password, sedangkan tidak semua orang memiliki alamat email. Ketiga, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit). Sedangkan keberhasilan dari layanan berbasis online diantaranya adalah tersedianya infrastruktur yang menunjang sehingga tidak terjadi ketimpangan informasi digital.

Kendala atau hambatan untuk berubah dapat muncul karena saling berhubungan dengan kebiasaan atau budaya lembaga penyedia layanan dan masyarakat pengguna layanan sebelumnya. Masalah yang dibahas dalam pengembangan e-government di tingkat pusat dan daerah keterkaitan antara masalah infrastruktur (ketidaksetaraan digital, infrastruktur yang tidak mendukung, kurangnya sistem pelayanan), kepemimpinan (konflik pusat vs daerah, regulasi, alokasi anggaran, standarisasi sistem yang tidak jelas) dan budaya masyarakat kita (perlawanan dan penolakan terhadap e-government, kurangnya kesadaran dan penghormatan terhadap e-government, keengganan untuk berbagi informasi dan data).

Walaupun ada beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang berbasis online dari DPMPPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo tersebut, namun ada hal yang perlu diapresiasi yaitu adanya komitmen dari pimpinan Bupati/kepala daerah Kabupaten Ponorogo dan kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo beserta seluruh jajarannya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan yang diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yaitu dengan meluncurkan layanan perizinan berbasis online melalui OSS dan SIJITU dan PISC, dengan hal ini artinya pemerintah Kabupaten Ponorogo memiliki keinginan dan usaha untuk terciptanya birokrasi atau aparatur negara yang bersih dengan mengembangkan e-government di bidang pelayanan perizinan. Meskipun begitu komitmen dari pimpinan saja tidaklah cukup perlu adanya upaya dan

kerja keras secara nyata untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online tersebut.

Upaya Yang Dilakukan DPMPTSP Dalam Mengatasi Kendala Yang Terjadi Dalam Perwujudan Implementasi PERBUP Nomor 88 Tahun 2019

Kendala terkait sumber daya manusia yang kurang paham terkait pengurusan surat izin melalui teknologi digital dengan aplikasi yang telah disediakan dinas berupa aplikasi OSS, SIJITU dan PISC. Upaya penanganan dari kendala ini yaitu dinas giat dalam mengadakan sosialisasi dan membuka pengaduan bahkan permintaan masyarakat untuk pengadaan seminar terkait materi dalam acara workshop dari instansi-instansi lain atau pun seminar yang diadakan perguruan-perguruan tinggi atau organisasi guna meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pengurusan surat izin melalui aplikasi OSS, SIJITU dan PISC. Kendala terkait sistem yang terkadang sering error saat pengaksesan secara bersamaan. Dalam mengatasi kendala ini dinas terus berupaya mengembangkan dan penyempurnaan terhadap aplikasi OSS, SIJITU dan PISC ini baik dari hardware maupun software agar lebih baik mudah di akses dan di pahami oleh masyarakat. Kendala terkait perubahan jenis-jenis izin yang masuk di OSS, SIJITU dan PISC yang terkadang membingungkan masyarakat. Di Dalam mengatasi kendala ini dinas berupaya untuk secepatnya melakukan update atau pembaharuan terhadap fitur apabila jika ada perubahan jenis izin yang berpindah dari aplikasi OSS, SIJITU dan PISC ataupun sebaliknya dan juga dinas selalu memberikan informasi melalui website jika ada perubahan dari aplikasi tersebut.

4. Kesimpulan

Seringnya permasalahan yang timbul dalam bidang perizinan yang dirasakan masyarakat seperti regulasi yang terlalu panjang proses yang terlalu berbelit-belit dan kemungkinan pungli dan kasus suap menyuap menjadi permasalahan utama bagi pemerintah khususnya di Kabupaten Ponorogo sendiri, maka dari itu pemerintah Kabupaten Ponorogo telah membentuk PERBUP Nomor 88 Tahun 2019 yang berisi pelimpahan wewenang kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) guna memangkas regulasi yang terlalu panjang. Dalam kebijakan implementasi merupakan langkah yang sangat penting dalam proses keberhasilan suatu peraturan. Maka dari itu implementasi yang dilakukan Dinas DPMPTSP menjadi hal utama yang harus diperhatikan guna peningkatan di bidang pelayanan perizinan guna perwujudan pengembangan e-government di Kabupaten Ponorogo. Kendala yang dihadapi DPMPTSP banyaknya masyarakat yang memilih mengurus perizinan secara offline, dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP. Masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi online tersebut, hal itu bisa terjadi karena pengaruh tingkat pendidikan masyarakat atau kurangnya e-literacy (melek teknologi elektronik/internet) masyarakat. Dan akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit. Upaya penanganan dari kendala ini yaitu dinas giat dalam mengadakan sosialisasi dan membuka pengaduan bahkan permintaan masyarakat untuk pengadaan seminar terkait materi dalam acara workshop dari instansi-instansi lain atau pun seminar yang diadakan perguruan-perguruan tinggi atau organisasi guna meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pengurusan surat izin melalui aplikasi OSS, SIJITU dan PISC. Kendala terkait sistem yang terkadang sering error, dinas terus berupaya mengembangkan dan penyempurnaan terhadap aplikasi OSS, SIJITU dan PISC.

Acknowledgment

Terimakasih kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendukung pengerjaan artikel ini hingga selesai.

References

- Abdulwahab, S. (2008). Analisis Kebiaksanaan dan Formulasi ke implementasi kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adawiyah, P. R. (2018). Jurnal Politico. Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, 264-275.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan, 1589-1602.
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). 82-89.
- Dinda Hayyi Nur Azizah, A. ., (2020). Mpelementasi Pelayanan Publik Pada Ptsp Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik, 12-18.
- Fatiha, A. F. (2021). Pelayanan Perizinan Usaha Di Kabupaten Sidrap. 42-25.
- Grindle, M. S. (1980). Politics and Policy Implementation in The Third World. New Jersey: Princeton University Press.
- Islamy, M. I. (1996). Kebijakan Publik ModelUT. Jakarta: Karunika UT.
- Mariyam, S. (2018). Implementasi Perbup No. 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Pelayanan Smart Kampung, 126.
- Muhammad Shindid Muhaimin, N. R. (2022). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang. 6.
- Wahyuli, Y. H. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, 20.