

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (Simpel) Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

* Aidillia Akhwany¹, Monalisa²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : aidilliaakhwany@student.uir.ac.id

Abstrak

Kajian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh permasalahan yaitu keterbukaan dalam proses tindak lanjut yang dimana masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas, kurangnya koordinasi antar unit bidang, dan kurangnya SOP pelayanan perizinan. Aplikasi (SIMPEL) merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi yang dapat mudah diakses masyarakat terkait dengan keluhan dan pengurusan izin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian metode deskriptif kualitatif, dengan jumlah informan sebanyak 6 orang yang terdiri dari 1 orang Kepala Analisis Penyuluhan dan Layanan Informasi, 1 orang Bidang Penata Perizinan Ahli Muda dan 4 orang masyarakat pengguna atau pemohon. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Perizinan dan juga untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan adanya Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Perizinan sangat membantu masyarakat dalam proses pelayanan perizinan.

Kata kunci: Implementasi, SIMPEL, Pelayanan Perizinan.

Abstract

The study of this research is to determine the Implementation of the Licensing Service Management Information System (SIMPEL) at the Riau Province Investment and One-Stop Integrated Service Office. This research is also motivated by the problem of openness in the follow-up process where the public often does not get clear information, lack of coordination between field units, and lack of SOP for licensing services. The application (SIMPEL) is a system that utilizes information technology that can be easily accessed by the public regarding complaints and licensing management. This study uses a qualitative descriptive research method, with 6 informants consisting of 1 Head of Extension Analysis and Information Services, 1 Young Expert in the Licensing Arrangement Field and 4 community users or applicants. The data collection technique uses literature studies and field studies consisting of observation, interviews, and documentation. The purpose of this study is to determine the Implementation of the Licensing Service Management Information System (SIMPEL) and also to determine the supporting and inhibiting factors. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions or verification. Based on the research results, the Implementation of the Licensing Service Management Information System (SIMPEL) greatly assists the community in the licensing service process.

Keywords: Implementation, SIMPEL, Licensing Services.

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin modern. Perkembangan dan kemajuan dalam sektor pelayanan publik juga terus mengoptimalkan efisiensi dan terus meningkatkan efisiensi terutama dalam bidang pelayanan perizinan. Memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam layanan perizinan yaitu berbasis *online* sehingga memungkinkan pada pengguna layanan perizinan, pada badan usaha maupun perorangan ikut merasakan kecanggihan perkembangan teknologi informasi. Untuk mendapatkan layanan perizinan secara efektif dan efisien maka pada akhirnya dapat mencapai kepuasan yang di inginkan pada semua yang menggunakannya. (Mahruf., 2023)

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini telah mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan terutama dalam hal perizinan dan non perizinan. Pemerintah juga berupaya meningkatkan dengan cara percepatan pelaksanaan yang di susun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau merupakan salah satu yang memanfaatkan teknologi informasi berbasis *online* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di pimpin oleh Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur Riau melalui Sekretaris Daerah Provinsi Riau.

Aplikasi SIMPEL berfungsi menyediakan layanan pengaduan, masalah perizinan, keluhan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan, saran, dan masukan serta laporan pelanggaran. Memberi kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan cepat, efisiensi, responsif, integritas, akuntabel (ceria) sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelaksanaan pelayanan perizinan mengaksesnya melalui *online* ke situs web Pengaduan *online* dan ter sistem ke Aplikasi SIMPEL yakni <https://simpler.dpmpptsp.riau.go.id>.

Adapun prosedur pemohon menyampaikan pengaduan melalui email, telepon, SMS dan kotak pengaduan, lalu petugas menerima pengaduan, mencatat, dan menjelaskan serta memverifikasi data pengaduan sesuai ketentuan, petugas penanganan pengaduan membuka data/catatan guna memastikan apa yang diadukan benar ada kaitannya dengan pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, apabila telah sesuai maka diselesaikan dengan segera membuat laporan kepada DMPTSP Provinsi Riau, Setelah mengetahui permasalahannya maka petugas penanganan pengaduan berkoordinasi dengan tim teknis dan tindakan penyelesaian masalah telah diperoleh. Maka selanjutnya diverifikasi oleh bidang penanganan pengaduan. Apabila telah diselesaikan dibuatkan surat pernyataan puas atau tidak terhadap penanganan pengaduan.

Saat ini permasalahan yang terjadi pada Aplikasi SIMPEL yaitu kurangnya keterbukaan dalam proses tindak lanjut yang dimana masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai status dari tindak lanjut mereka, kurangnya koordinasi antar unit bidang yang dimana pelayanan menjadi terhambat atau prosesnya. Dan kurangnya SOP pelayanan Perizinan sehingga pelayanan tidak sesuai menjadi hambatan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan keadaan terjadi pada saat penelitian berlangsung yang dilakukan oleh aparatur dengan mengumpulkan data serta menyusunnya dalam suatu klarifikasi tertentu kemudian menganalisis data dan menyimpulkan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Key informan dan informan yang digunakan teknik purposive sampling dan teknik sensus. Teknik sampling adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan sampel data dengan pertanyaan spesifik. Teknik sensus adalah metode setiap anggota dianggap sampel.

Berdasarkan struktur informasi utama dan temuan penelitian untuk Kepala Analisis Penyuluhan dan Layanan Informasi sebagai teknik sensus yaitu setiap orang yang dianggap sampel. Sedangkan Penata Perizinan Ahli Muda dan masyarakat umum menggunakan teknik purposive sampling sehingga penulis dapat lebih mudah mengidentifikasi dan memilih sampel dengan kriteria spesifik yang sesuai dengan tujuan studi untuk menentukan siapa responden sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi

Peneliti menggunakan teori George Edward III, komunikasi sangat penting dalam sebuah implementasi kebijakan. Kegiatan komunikasi sangatlah penting dalam mencapai tujuan dan sasaran dalam sebuah kebijakan. Komunikasi yang baik terbentuk dari sosialisasi dan kejelasan sasaran. Dengan begitu informasi dapat tersampaikan dengan jelas, akurat, dan konsisten maka para pelaksana kebijakan serta kelompok sasaran dapat mengetahui apa yang harus mereka kerjakan sehingga akan membuat kemudahan dalam pelaksanaan kebijakan yang efektif dan efisien. (Novira & Putri, n.d.)

2. Sumber Daya

Peneliti menggunakan teori George Edward III, sumber daya juga sangat penting dalam sebuah implementasi kebijakan karena menjadi penggerak dan pelaksana. Sumber daya juga keberhasilan dalam proses implementasi yang dipengaruhi dengan memanfaatkan sumber daya manusia, biaya dan waktu. Dalam sumber daya juga ada faktor pendukung yang menjadikan sumber daya itu penting yang ingin tercapai dengan tersedianya pekerja, penjelasan mengenai sebuah kebijakan yang dijalankan. Serta kewenangan yang dimiliki dari kelengkapan fasilitasnya.

3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Peneliti menggunakan teori George Edward III, Disposisi (sikap pelaksana) jika para pelaksana implementor pelaksana ingin melaksanakan sebuah kebijakan tertentu. Maka mereka harus dapat melaksanakannya apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Tetapi jika sikap atau pandangan para pelaksana berbeda dengan si pembuat kebijakan maka proses pelaksanaan sebuah kebijakan akan menjadi kompleks. Dan disposisi mempunyai faktor pendukung dalam implementasi kebijakan dengan para pelaksana yang menjalankan kebijakan. (Yurensi Larry, 2022)

4. Struktur Birokrasi

Peneliti menggunakan teori George Edward III, Struktur Birokrasi merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya, serta kebutuhan didalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang pejabat dalam organisasi yang ada. Sehingga, dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dalam penerapan peraturan. (Mustanir, n.d.)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), struktur birokrasi. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Komunikasi*, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Perizinan memberikan manfaat kepada masyarakat, terutama dalam proses perizinan dan non perizinan. Dengan memberikan kemudahan dalam pengajuan izin dan pengaduan serta sangat membantu masyarakat tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
2. *Sumber Daya*, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Perizinan memiliki SDM yang cukup untuk mengoperasikan SIMPEL. Namun, peningkatan ini melalui pelatihan dan pengembangan serta pentingnya anggaran dalam pelatihan SDM.
3. *Disposisi (Sikap Pelaksana)* sikap pelaksana menggunakan peran penting dalam keberhasilan implementasinya. Dengan mempertahankan dan meningkatkan sikap positif pegawai, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Serta bagi masyarakat manfaat dari aplikasi SIMPEL ini sangat membawa kemudahan dalam proses perizinannya.
4. *Struktur Birokrasi* Dalam aplikasi SIMPEL juga telah membagi pembagian tugas yang lebih jelas antar unit serta standar operasional prosedur juga lebih jelas antar masyarakat dan juga keterbukaan informasi membuat proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau jadi lebih transparan dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

Mahruf, R., Doembana, I., & Yanti, S. (2023). *Pendampingan Implementasi Pelayanan Perizinan Beru Saha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai*. 3(2), 187–192. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v3i2.2082>

Mustanir, A. (n.d.). *Implementasi kebijakan dan efektivitas pengelolaan terhadap penerimaan retribusi di pasar lancirang kecamatan pitu riawa kabupaten sidenreng rappang*. 542–558.

No Title. (2022). VIII(120), 60–68.

Novira, A., & Putri, N. (n.d.). *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Pemerintah Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Garut Implementation of Local Government Information System Policy at The Regional Development Planning Agency Of Garut Regency*.