



## Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan Metode Gartner Analytic Ascendency (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Kabupaten Majene)

Siti Aulia Rachmini<sup>\*1</sup>, Dian Megah Sari<sup>2</sup>, Farid Wajidi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program studi Teknik Informatika, Universitas Sulawesi Barat, Indonesia

<sup>1\*</sup>sitiaulia.rachmini@unsulbar.ac.id, <sup>2</sup>dianmegahsari@unsulbar.ac.id, <sup>3</sup>faridwajidii@unsulbar.ac.id

*\*Corresponding Author*

Diserahkan: 25 Maret 2023

Diterima: 16 Juni 2023

Diterbitkan: 30 November 2023

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat atau perorangan. Merebaknya virus Covid-19 akhir-akhir ini menuntut adanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, agar pelayanan publik dapat berfungsi dengan baik dan optimal meski dalam kondisi physical distancing. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi atau transformasi digital dalam pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis peran dan dampak transformasi digital dalam peningkatan pelayanan perizinan di Kabupaten Majene menggunakan Online Single Submission (OSS) dan SiCantik Cloud. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research dengan metode analisis menggunakan Gartner Analytic Ascendency. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Majene harus mengambil pendekatan yang baik untuk menghilangkan hambatan yang ada dalam penggunaan digitalisasi dalam pelayanan perizinan, seperti mengatur penggunaan layanan perizinan digital daerah dengan peraturan wajib, mengambil langkah-langkah yang komprehensif, pelatihan bagi pengguna layanan perizinan, mengkomunikasikan pentingnya layanan perizinan berbasis digital ini dan memperluas jangkauan jaringan fixed broadband dan mobile broadband di Kabupaten Majene. Hal-hal tersebut dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan dinas terkait seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Terpadu dan Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Perkodean Kabupaten Majene.

**Kata kunci:** E-Government, Sicantik Cloud, Transformasi Digital

### ABSTRACT

Public service is one of the activities carried out to fulfill the need for services to the community or individuals. With the outbreak of the Covid-19 virus some time ago, it demands public service delivery to innovate so that public services can run well and optimally even in a situation of physical distancing. One of the innovations was utilizing technology or digital transformation in public services. The aim of this study is to analyze the role and influence of digital transformation in improving licensing services in Majene Regency through the use of the Online Single Submission (OSS) application and the SiCantik Cloud application. The method used in this study is explanatory research with analytical techniques using Gartner Analytic Ascendency. The results of this study indicate that the Regional Government of Majene Regency needs to take persuasive approaches to remove existing obstacles to the use of digitalization in licensing services, such as regulating the use of regional digital-based licensing services in a binding regulation, conducting thorough education for users of licensing services, conduct

*outreach regarding the importance of this digital-based licensing service and expand the reach of fixed broadband and mobile broadband networks in Majene Regency. These things can be done by involving the cooperation of related agencies such as the Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) and Communication, Information, Statistics and Coding Services (Dinas Kominfo) of Majene Regency.*

**Keywords:** *Digital Transformation, E-Government, Sicantik Cloud*

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan digital di era Industri 4.0 saat ini, menuntut masyarakat untuk beradaptasi dengan penggunaan teknologi informasi. Untuk itu diperlukan kemampuan negara untuk menciptakan inovasi yang dapat memberikan pelayanan publik secara lebih cepat dan efisien. Pelayanan publik adalah kegiatan yang berlangsung dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan undang-undang tentang barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh pelayanan publik dalam UU Pelayanan Publik No. 25. sesuai amanat yang diberikan pada tahun 2009. Setiap pelayanan menghasilkan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa [20].

Efisiensi dalam pelayanan publik pun merupakan suatu syarat yang harus dipenuhi dalam sebuah layanan publik atau dapat dikategorikan sebagai perbandingan terbalik antara input dan output dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Efisiensi dapat diwujudkan apabila output dapat dicapai dengan input minimal. [20]. Bisa dikatakan bahwa sebuah pelayanan publik yang efisien adalah yang dengan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, tidak memakan banyak biaya, dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat. cepat dan tidak banyak membutuhkan tenaga/effort, salah satunya dengan memanfaatkan kemampuan teknologi digital dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Sesuai dengan upaya pemerintah yang diterapkan dalam peraturan presiden nomor 95 tahun 2008 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE ini merupakan tindak lanjut dari upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya [21].

Pada masa pandemi covid 19 beberapa waktu lalu, pemerintah mengeluarkan aturan untuk menjaga jarak dan membatasi pergerakan masyarakat dengan physical distancing. Hal ini mengakibatkan aktivitas masyarakat menjadi terbatas terutama dalam hal untuk pengurusan perizinan berusaha maupun non berusaha. Namun dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan menggunakan aplikasi Online Single Submission (OSS), para pelaku usaha ataupun masyarakat yang ingin mengurus perizinan dapat menggunakan aplikasi ini. Melalui aplikasi ini, setelah pelaku usaha mengisi form pendaftaran secara lengkap, maka melalui aplikasi tersebut akan diterbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang nantinya akan berguna untuk pelaku usaha mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional [24]. Sesuai juga dengan apa yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha bahwa untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan untuk berusaha perlu menerapkan penggunaan teknologi informasi melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) [23]. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab Majene memiliki kewenangan untuk mengatur penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah kabupaten/kota. DPMPTSP sebagai leading sector pelayanan perizinan memiliki kewenangan untuk memproses perizinan baik untuk perizinan berusaha maupun perizinan non berusaha, mulai dari tahap permohonan hingga tahap pemberian nomor izin berusaha (NIB) atau tahap penerbitan dokumen perizinan. Hal ini sesuai dengan Permendagri nomor 26 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan permendagri nomor 25 tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menegaskan bahwa penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota sehingga pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, murah, mudah dan transparan dapat terlaksana dengan baik dan aman [9][10].

Penggunaan aplikasi pada proses pelayanan perizinan membuktikan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan yang harus diimplementasikan oleh pemerintah. Hal ini sejalan dengan amanah Perpres nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dimana hal ini ditujukan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan untuk berusaha sehingga diperlukan penerapan aplikasi Online Single Submission (OSS) [23]. Sementara untuk penyelenggaraan sistem terpadu baik perizinan berusaha, non berusaha serta non perizinan menggunakan aplikasi SiCantik Cloud, dimana aplikasi ini merupakan kerjasama antara Dirjen Aplikasi Informatika Kemkominfo dan Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal BKPM Terkait Pemanfaatan aplikasi SiCantik Cloud sebagai aplikasi umum dalam Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah untuk mendukung implementasi Sistem OSS [32]. Aplikasi SiCantik Cloud ini juga sudah dilakukan sosialisasi oleh Kemenkominfo terkait implementasi dan pemanfaatannya [31].

Kabupaten Majene melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu Kabupaten yang telah menerapkan aplikasi OSS dan aplikasi SiCantik dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan karena sistem ini bersifat online yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. DPMPTSP sesuai dengan peraturan presiden nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dimana saat awal pemohon memasukkan permohonan perizinan sampai akhir penyelesaian perizinan dilakukan melalui satu pintu yaitu melalui DPMPTSP [22]. Perpres ini pun telah diteruskan kembali implementasinya oleh Kabupaten Majene melalui Peraturan Bupati Majene nomor 28 tahun 2021 tentang Pendelegasian Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana dalam Perbup ini DPMPTSP diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan pemerintah dan kabupaten sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku [12].

Penelitian tentang penerapan aplikasi OSS dan SiCantik sudah dilakukan di beberapa daerah seperti yang dilakukan oleh Robby dan Tarwini (2019) yang mengkaji penerapan OSS sebagai implementasi pelayanan berusaha terintegrasi di Kabupaten Bekasi dan Dayantri (2022) yang juga mengkaji implementasi kebijakan OSS pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara. Dari kedua jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala umum yang dihadapi oleh kedua daerah tersebut adalah sosialisasi penggunaan aplikasi OSS kepada pelaku usaha yang belum optimal seperti apabila Nomor Induk Berusaha (NIB) sudah terbit maka pelaku usaha menganggap proses telah selesai padahal masih ada beberapa komitmen dari syarat-syarat yang ada yang harus dipenuhi sehingga izin usaha dapat dikeluarkan dengan seutuhnya. Selain proses sosialisasi juga terdapat kendala pada kualitas SDM dalam menggunakan aplikasi OSS ini belum begitu mumpuni sehingga perlu dilakukan perekrutan kembali SDM yang memenuhi kualifikasi dalam penggunaan aplikasi OSS [5][19].

Untuk penerapan aplikasi SiCantik terdapat penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Frinaldi (2021) yaitu tentang efektivitas penerapan aplikasi SiCantik pada DPMPTSP Kota Bukit Tinggi dan Nurrahman dan Rahman (2021) yaitu tentang efektivitas SiCantik Cloud pada pelayanan publik perizinan berbasis E-Government di Kabupaten Purwakarta . Dari kedua jurnal tersebut dapat disimpulkan keseriusan Pemerintah Daerah dalam penerapan aplikasi SiCantik dapat dilihat dari adanya SOP dalam pengajuan perizinan melalui aplikasi tersebut. Kendala lain yang dibahas di kedua jurnal tersebut adalah masih banyak masyarakat yang belum tersosialisasi dengan baik sehingga pada saat penggunaannya masih banyak yang belum piawai menggunakannya [15][27].

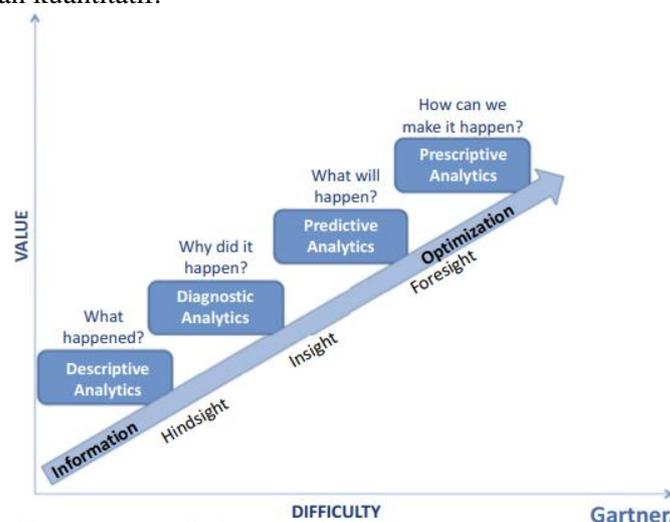
Teknik analisis dengan metode Gartner Analytical Ascendency Model sudah pernah diterapkan oleh Erikson, Birgi, Monera (2020) untuk mengukur tingkat kesempurnaan sebuah Artificial Intelligence pada strategi marketing sebuah perusahaan. Metode ini menggunakan empat indikator dalam metode analisisnya yaitu menganalisis permasalahan apa yang terjadi, mengidentifikasi kenapa permasalahan tersebut bisa terjadi, memprediksi apa yang akan terjadi hingga menentukan apa yang harus dilakukan untuk memecahkan permasalahan tersebut [26]. Metode ini juga digunakan oleh Prasetyo (2020) untuk menganalisis peran pemerintah daerah provinsi DIY dalam akselerasi transformasi digital industry kecil

dan menengah dengan teknik analisis meliputi tahapan deskriptif, diagnostic, prediktif dan perspektif yang merupakan bagian dari metode Gartner Analytical Ascendancy [18]. Berdasarkan kedua referensi diatas, maka penulis memilih metode Gartner Analytical Ascendancy dalam penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana keefektifan penggunaan aplikasi OSS dan SiCantik dalam proses perizinan berusaha melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Majene. Bagaimana proses Penggunaan kedua aplikasi ini bagi pelaku usaha dalam proses perizinannya? Apakah kedua aplikasi tersebut efektif sebagai upaya pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien serta memberikan kepastian kepada pelaku usaha?. Penulis berharap dengan adanya jurnal penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara literature kepada pemerintah daerah Kabupaten Majene dalam mengeluarkan sebuah kebijakan / langkah-langkah konkrit terkait penerapan transformasi digital dalam sistem perizinan melalui penggunaan aplikasi OSS dan SiCantik.

## 2. METODE

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode Explanatory Research dengan teknik analisis menggunakan Gartner Analytical Ascendancy Model. Explanatory research merupakan teknik penelitian yang menjelaskan hubungan antar variable X dan Y dan hipotesis yang akan diuji [25]. Sehingga dalam jurnal penelitian ini diawali dengan mempelajari proses penerapan aplikasi OSS dan SiCantik, mulai dari tahap sosialisasi oleh Kementerian/Lembaga terkait dalam hal ini adalah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Kementerian Kominfo. Pemahaman arsitektur aplikasi oleh DPMPTSP sebagai leading sector perizinan daerah, serta pemahaman informasi terkait penggunaan aplikasi perizinan oleh pelaku usaha dan masyarakat. Data dan informasi tersebut diperoleh melalui diskusi dan sharing informasi dengan ASN DPMPTSP yang terlibat langsung dalam proses perizinan daerah.

Gartner Analytical Ascendancy model (GAAM) merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis kematangan sebuah perusahaan untuk meningkatkan profit dari perusahaan tersebut [26]. Tahapan dari GAAM ini bertujuan agar sebuah perusahaan memiliki data komprehensif yang meliputi tahap deskriptif untuk menganalisis permasalahan/fenomena apa yang terjadi?. Lalu tahap diagnostic untuk menganalisis kenapa permasalahan tersebut bisa terjadi? selanjutnya tahap prediktif untuk menganalisis apa yang akan terjadi selanjutnya? Serta tahap perspektif untuk menentukan langkah apa yang akan ditempuh untuk mengatasi problem yang ada. Tahapan dari metode GAAM dapat dilihat pada gambar 1 [26]. Dengan menggunakan metode GAAM ini diharapkan Kabupaten Majene dapat mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi OSS dan SiCantik dalam proses perizinan di Kabupaten Majene. Dari teknik analisis ini juga diharapkan Kabupaten Majene dapat mengambil langkah-langkah untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi untuk meningkatkan stimulus perizinan berusaha di Kabupaten Majene, Selanjutnya dari keempat tahapan analisis tersebut dapat disajikan sebuah kesimpulan dalam penyajian kualitatif dan kuantitatif.



Gambar 1 Gartner Analytic Ascendancy Model

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskriptif

##### Kondisi Eksisting

Transformasi digital bukan merupakan hal yang baru di Kabupaten Majene. Dalam hal pelayanan publik ada beberapa aplikasi yang sudah digunakan seperti aplikasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) yang merupakan layanan aduan masyarakat, SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional) dan Whistleblowing System (WBS). Aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan berinteraksi dengan pemerintah terkait permasalahan yang dihadapi [33][34][35]. Hal ini sejalan dengan Peranan Information and Communication Technology (ICT) dalam bidang pemerintahan maupun sektor publik yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang dapat diakses hingga 24 jam setiap hari [6].

Uni Eropa yang merupakan sebuah lembaga yang beranggotakan negara-negara yang terletak dikawasan Eropa mendefinisikan bahwa e-government merupakan penggunaan ICT dalam proses administrasi publik yang dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan kemampuan baru dalam bidang ICT dalam rangka memperbaiki pelayanan public untuk mendukung kebijakan publik ke arah yang lebih baik [6]. Pemerintah Kabupaten Majene yang merupakan Kota Pendidikan di Wilayah Sulawesi Barat pernah memiliki ICT dan mendapat respon yang sangat positif dari para stakeholder. Namun keberadaan ICT tersebut tidak berlangsung lama dikarenakan sarana dan prasarana telekomunikasi pada saat itu tidak bisa memenuhi permintaan user yang sangat antusias terhadap penggunaan ICT ini. ICT Kab Majene sempat diresmikan dengan tujuan sebagai sarana dan prasarana pendukung dalam mewujudkan Majene kota pendidikan yang update dengan data-data dan informasi terkini [30]. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Majene telah memiliki concern terhadap kemajuan transformasi digital di daerahnya. Namun seiring berjalan waktu, trend penggunaan ICT mulai bergeser menjadi pengelolaan E- Government yang berubah nama menjadi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) sebagai tindak lanjut Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pelayanan perizinan pun mulai beralih dari pelayanan konvensional menuju pelayanan yang berbasis digital. Terlebih lagi dalam implementasi SPBE yang setiap tahun dilakukan evaluasi oleh Kemenpan RB sebagai leading sector implementasi SPBE, sehingga setiap daerah dituntut untuk terus melakukan perubahan secara signifikan dalam hal digitalisasi pelayanan public [35]. DPMPTSP Kab Majene terus melakukan pembenahan dengan menerapkan penggunaan aplikasi OSS dan SiCantik Cloud dalam memproses perizinan berusaha dan non berusaha [2][3]. Berikut ini merupakan list layanan yang diproses melalui OSS yang menjadi kewenangan DPMPTSP Majene sesuai dengan petunjuk teknis pelayanan perizinan berusaha melalui aplikasi OSS yang diterbitkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sebagai berikut[8]:

**Tabel 1 Jenis Layanan OSS**

NO	JENIS LAYANAN	KETERANGAN TINDAK LANJUT
1.	Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)	<p>NIB dapat berlaku sebagai :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TDP (Tanda Daftar Perusahaan)</li> <li>-Angka Pengenal Impor (API)</li> <li>-Izin Usaha</li> </ul> <p>- DPMPTSP menerima notifikasi NIB, melakukan manajemen data pemegang TDP, API-U, API-P dan Izin Usaha yang telah didelegasikan ke daerah</p> <p>- DPMPTSP melakukan mekanisme pengawasan atas izin/pendaftaran yang telah dilakukan</p>
2.	Penerbitan NPWP (jika pelaku usaha belum memiliki)	<p>- DJP menerima notifikasi dari OSS mengenai permohonan NPWP</p> <p>- DJP memproses penerbitan NPWP dan menyampaikan hasil melalui OSS</p> <p>- Pemohon menerima notifikasi penerbitan NPWP melalui OSS</p> <p>Tindak lanjut diproses melalui OSS</p>

3.	Bukti pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	- BPJS menerima NIB dari OSS yang berfungsi juga sebagai pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan pemohon (badan usaha) - BPJS menerbitkan sertifikat kepesertaan dan dikirimkan ke pelaku usaha melalui OSS - BPJS melanjutkan proses bisnis selanjutnya yaitu pemenuhan compliance perusahaan kepada BPJS termasuk pembayaran premi perorangan melalui sistem BPJS.	Tindak lanjut diproses melalui OSS
4.	Pengesahan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA)	- Kementerian Ketenagakerjaan menerima NIB dari OSS yang sekaligus sebagai tanda pendaftaran RPTKA atas badan usaha yang menggunakan tenaga kerja asing. - Kementerian Ketenagakerjaan mengesahkan RPTKA dan menyampaikan hasilnya melalui OSS.	Pelaku usaha memasukkan data di OSS terkait : 1.alasan penggunaan tenaga kerja asing 2. jumlah tenaga kerja asing 3.rencana jabatan/kedudukan tenaga kerja asing 4.jangka waktu penggunaan tenaga kerja asing Tindak lanjut diproses melalui OSS
5.	Notifikasi Kelayakan Untuk Memperoleh Fasilitas Fiskal	- Jika kegiatan berusaha termasuk dalam kriteria yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku maka, pelaku usaha dapat memperoleh fasilitas fiskal, kepabeanan, dan/atau fasilitas lainnya. Jenis usaha yang mendapatkan Tax Holiday terdapat pada Lampiran I.	Tindak lanjut diproses melalui OSS

Dari petunjuk teknis diatas dapat dilihat bahwa hampir seluruhnya proses perizinan berusaha dilakukan melalui aplikasi OSS yang terintegrasi dengan Dirjen Perpajakan (untuk menerbitkan NPWP), BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan serta Kementerian Ketenagakerjaan. DPMPTSP hanya melakukan verifikasi persyaratan perizinan berusaha sebelum menerbitkan surat persetujuan permohonan [8].

Hampir sama dengan OSS, aplikasi Si Cantik Cloud juga seluruh proses perizinan dilakukan melalui aplikasi tersebut. Berikut merupakan daftar layanan perizinan yang diproses melalui aplikasi tersebut [2]:

**Tabel 2 Jenis Layanan Si Cantik Cloud**

No	Jenis Layanan	Keterangan
1	Surat Izin Penelitian	Surat rekomendasi izin dari Badan Kesbangpol
2	Surat Izin Praktek Perawat	Surat rekomendasi izin dari Dinas Kesehatan
3	Surat Izin Praktek Bidan	Surat rekomendasi izin dari Dinas Kesehatan
4.	Surat Izin Penangkapan Ikan	Surat rekomendasi izin dari Dinas Kelautan dan Perikanan

Melalui aplikasi SiCantik Cloud ini juga pemohon dapat melakukan *tracking* status terhadap proses izin yang sedang dilakukan sehingga proses penerbitan perizinan dapat dipantau secara periodik serta waktu yang dihabiskan dari pengajuan awal hingga penerbitan izin dapat dimanfaatkan seefisien mungkin [33].

### 3.2 Diagnostic

Meskipun kedua aplikasi tersebut sangat mudah dalam pemanfaatannya, namun dalam penerapannya masih memiliki beberapa kendala, antara lain :

- i) Kendala Pengelolaan Server Aplikasi, Dikarenakan pengelolaan server masih di kementerian terkait, sehingga menyulitkan daerah dalam pengelolaannya apabila server mengalami kendala error/down dan harus menunggu sampai pihak terkait melakukan maintenance terhadap servernya [28][34].
- ii) Dikarenakan aplikasi ini digunakan di seluruh daerah di Indonesia, sehingga ketika traffic kunjungan yang terlalu banyak aplikasi tersebut menjadi sulit untuk diakses sehingga terkadang terjadi error pada saat penerbitan NIB dan kembali ke halaman awal sehingga tak jarang user harus kembali menginput ulang data-data KBLI yang telah diinput sebelumnya [3]. Pada aplikasi Si Cantik pun demikian ketika terjadi traffic terkadang data pemohon yang diinput mengalami kegagalan sehingga harus diinput beberapa kali dan sangat menyita waktu dalam penginputannya [2].
- iii) Masyarakat masih banyak yang belum tersosialisasi dengan baik terkait adanya aplikasi perizinan ini. Sehingga mereka masih mengalami kebingungan ketika harus menggunakan aplikasi ini. Ditambah kemampuan digital masyarakat yang masih awam menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut [2][3].
- iv) Kurangnya koordinasi dan sosialisasi dengan stakeholder terkait penerbitan surat rekomendasi sehingga surat rekomendasi masih diserahkan langsung oleh user untuk diupload secara manual oleh operator DPMPTSP dimana surat rekomendasi tersebut seharusnya dapat diterbitkan by system melalui aplikasi Si Cantik [2].
- v) Kemampuan digital dalam bidang IT yang masih kurang dimiliki oleh SDM di DPMPTSP sehingga pengembangan Si Cantik Cloud belum terlalu signifikan seperti pemanfaatan sms gateway dalam notifikasi penerbitan izin yang dikirimkan ke user belum diaktifkan. Layanan perizinan yang dikembangkan pun belum sampai kepada penerbitan izin penangkapan ikan, izin usaha perikanan, izin usaha pariwisata, izin praktek dokter, izin reklame serta perizinan daerah lainnya [2].
- vi) Infrastruktur IT yang ada di Majene masih sangat minim, terutama masih ada beberapa daerah di Majene yang masuk dalam wilayah blank spot serta sarana dan prasarana dibidang IT yang masih minim menyebabkan konsep “dapat diakses dimana saja” belum sepenuhnya dapat diterapkan. Hal ini ditandai dengan masih banyak user/pemohon yang datang ke kantor DPMPTSP untuk mengajukan perizinan dan dilayani oleh petugas yang ada di kantor DPMPTSP [2][3].

Kendala tersebut diatas sebelumnya sudah dijelaskan oleh Lytle et al. (1998) dalam artikel yang ditulis oleh maria, et al (2008) bahwa orientasi pelayanan terdiri dari empat elemen penting yaitu : (i) ‘human-resource management’ (HRM); (ii) ‘service systems’; (iii) ‘service encounters’; and (iv) ‘service leadership’ [6].

### 3.2.1 Human Resource Management

Dalam mewujudkan sebuah layanan yang berbasis digital maka harus juga disiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini merupakan tantangan tersendiri dalam implementasi ICT pada penyelenggaraan e government. SDM yang tidak kompeten dalam bidang ICT merupakan sebuah masalah besar yang terjadi bertahun-tahun (UNPA&ASPA, 2001) dalam artikel yang ditulis oleh (Ndou, Valentina 2004) [16] Sehingga ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi di bidang teknologi, pemasaran dan manajemen merupakan sebuah keharusan. Hal ini bisa dilakukan melalui proses training staff untuk menciptakan dan mengembangkan kemampuan dasar dalam pengelolaan e government bagi SDM yang terlibat didalamnya. Sehingga keuntungan secara ekonomi dalam penggunaan ICT tergantung dalam proses training dan proses learning skill yang dilakukan oleh SDM tersebut [1]. Sehingga kendala yang terjadi terkait masalah SDM dapat diatas dengan melakukan upaya-upaya yang sudah dijelaskan sebelumnya. Pada DPMPTSP sebelumnya sudah dilakukan beberapa training terkait penggunaan ICT dalam penyelenggaraan perizinan namun dikarenakan DPMPTSP masih kekurangan SDM yang mumpuni sehingga tak jarang SDM yang sudah ditraining tersebut masih mengerjakan pekerjaan administrasi lainnya yang tidak berkaitan dengan penggunaan digitalisasi perizinan. Sehingga pada akhirnya terjadi overlapping pekerjaan[2][3].

### 3.2.2 Service System

Agar user dapat mengerti alur pelayanan dari sebuah system maka harus di sediakan sebuah SOP (Standard Operational Procedure) terkait layanan yang disediakan oleh system, pencegahan apabila terjadi kegagalan dalam system serta langkah-langkah dalam proses recovery system apabila terjadi kegagalan/eror [6]. Dalam service system ini juga harus melibatkan pegawai/staff member, user/customer, system/infrastruktur yang digunakan, serta struktur organisasi dari penyedia layanan [16]. Sehingga apabila terjadi kendala terkait traffic kunjungan user pada server / aplikasi, hal tersebut dapat diterima dan dimengerti oleh user sehingga memudahkan user dalam berinteraksi dengan sistem layanan tersebut. Namun untuk saat ini DPMPTSP belum memiliki SOP terkaitantisipasi apabila terjadinya kegagalan pada server/sistem [2][3]. Sehingga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dalam hal perizinan maka DPMPTSP dapat segera menyediakan SOP terkait informasi penyelenggaraan perizinan

### 3.2.3 Service Encounters

Tahapan ini merupakan starting point pertemuan antara organisasi penyedia layanan serta pengguna layanan (customer). Proses ini memegang peranan sangat penting untuk membuat ekspektasi positif kepada customer terkait layanan yang akan diberikan. Hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terkait layanan yang diberikan. Sebelum adanya teknologi, ukuran kepuasan layanan adalah ketika pengguna layanan berinteraksi langsung melalui frontline. Namun dengan perkembangannya teknologi, tolak ukur kepuasan terhadap layanan dapat dilihat dari penggunaan teknologi dalam layanan public serta mekanisme dalam penggunaannya [6]. Dalam hal penggunaan OSS dan SiCantik Cloud dimana kedua aplikasi ini merupakan pengembangan dari dua kementerian yaitu Kementerian Koordinator Maritim Investasi dan Kementrian Komunikasi dan Informatika sehingga daerah sebagai pengguna belum memiliki otoritas secara penuh dalam melakukan pengembangannya. Hal ini dapat diantisipasi dengan menjalin komunikasi yang baik dengan kedua pihak Kementerian Koordinator Maritim Investasi dan Kementrian Komunikasi dan Informatika yang menanganai system tersebut sehingga apabila terjadi trouble pada kedua aplikasi tersebut dapat segera dikomunikasikan dengan contact person yang menangani aplikasi tersebut.

### 3.2.4 Service Leadership

Dalam tahapan ini lebih ditekankan pada sikap dan manajemen tim dalam mengatur sebuah organisasi layanan. Artinya, apabila pegawai dalam organisasi layanan tersebut mendapatkan stimulus yang baik dari general manager nya maka dapat dipastikan mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik pula kepada customer [16]. DPMPTSP Kabupaten Majene dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang sangat peduli terhadap output dari kinerja pada pegawainya sehingga senantiasa mensupport penyelenggaraan perizinan namun terkadang terkendala pada pengalokasian anggaran yang masih minim sehingga support tersebut masih terbatas pada sisi kebijakan konseptual saja [2][3].

## 3.3 Predictive

Memasuki era transformasi digital dimana konsep yang digunakan mengacu pada perubahan yang disebabkan oleh penggunaan teknologi dalam dunia bisnis dan organisasi, dimana penyelenggara bisnis tersebut harus melakukan transformasi baik dari sisi fundamental penggunaan teknologi dan juga transformasi sosial kepada masyarakat [13]. Organisasi yang mendukung penggunaan digitalisasi pada proses bisnis menggunakan perangkat Information Technology merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan transformasi digital pada organisasi tersebut [17]. Penggunaan IT pada lembaga pemerintahan juga sudah diatur dalam Perpres 95 tahun 2008 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel dalam mewujudkan pelayanan publik yang terpercaya (Perpres 95 tahun 2008) [21]. Untuk mengukur efektifitas penyelenggaraan SPBE bagi organisasi pemerintah maka Kementerian PAN-RB melalui Permen PAN-RB nomor 59 tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE melakukan penilaian secara sistematis untuk mengukur tingkat kematangan penerapan SBPE di daerah (Permen PAN-RB no 59 tahun 2020) [11]. Dalam sistem penilaian tersebut terdapat indeks Layanan Publik

Berbasis Elektronik yang menjadi indikator penilaian dalam mengukur tingkat penerapan SPBE di daerah. Hal ini menjadi trigger bagi DPMPTSP sebagai leading sector perizinan untuk terus melakukan perubahan yang signifikan terkait penyelenggaraan layanan publik pada sektor perizinan

### 3.4 Perspektif

Sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menerangkan bahwa mewujudkan pelayanan publik yang baik merupakan upaya untuk memberikan hak kepada setiap warga Negara dalam pelayanan bidang barang, jasa dan administratif lainnya [20]. Selain itu juga untuk memberikan kepastian hukum antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. DPMPTSP sebagai leading sector perizinan terus melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan perizinan. Hal ini dapat dilihat pada penambahan jenis izin aplikasi SiCantik Cloud yang tadinya hanya terbatas pada izin penelitian, izin praktik bidan dan izin praktik perawat namun mulai dikembangkan dengan menambahkan jenis izin praktik dokter dan izin farmasi [2]. Sosialisasi kepada masyarakat pun terus dilakukan agar penggunaan aplikasi OSS dan SiCantik Cloud ini dapat menjadi solusi bagi masyarakat terkait proses perizinan [2][3].

## 4. KESIMPULAN

Dalam melakukan adaptasi terhadap perkembangan transformasi digital, Pemerintah Kabupaten Majene harus segera melakukan strategi konkrit terutama pada sektor perizinan. Dengan adanya aplikasi OSS dan SiCantik Cloud yang disediakan oleh Pemerintah Pusat, maka Pemerintah Kabupaten Majene dalam hal ini DPMPTSP bisa memaksimalkan penggunaan kedua aplikasi ini dengan terus melakukan updating knowledge kepada operator/asn yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan dan penggunaan aplikasi OSS dan SiCantik Cloud sehingga penggunaan aplikasi ini dapat dikembangkan secara dinamis dan dapat juga disosialisasikan kepada masyarakat. Selain itu, DPMPTSP harus membuat regulasi yang mengikat sehingga pengelolaan dan pengembangan kedua aplikasi ini memiliki legal standing yang kuat untuk diterapkan di daerah. Pada aplikasi SiCantik Cloud ini pun terus dilakukan pengembangan jenis izin dari yang sudah ada tiga jenis izin menjadi lima atau sepuluh jenis izin baru sehingga masyarakat dapat lebih merasakan kemudahan dan manfaat dengan aplikasi perizinan ini. Selanjutnya, untuk ketersediaan jaringan mobile and fixed broadband dalam mendukung proses transformasi digital pada sektor perizinan, DPMPTSP dapat berkoordinasi dengan Dinas Kominfo Majene sebagai Dinas yang menangani perihal pengelolaan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi agar solusi terkait penyediaan jaringan broadband dapat ditemukan solusi yang tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alsehri, Mohammed, Drew, Steve, "E-Government Fundamental", Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings. 2010. Griffith Research Online <https://research-repository.griffith.edu.au>
- [2] ASN DPMPTSP. 2022. "Penerapan Aplikasi Si Cantik Cloud di Majene". Hasil Wawancara Pribadi : 23 November 2022, DPMPTSP Majene.
- [3] ASN DPMPTSP. 2022. "Penerapan Aplikasi OSS di Majene". Hasil Wawancara Pribadi : 10 Oktober 2022, DPMPTSP Majene.
- [4] Bazarah, Jamil., Jubaidi, Ahmad., Hubaib, Futum, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia", Jurnal Dedikasi. 2021. ISSN Online 2528-0538.
- [5] Dayantri. Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatra Utara. Jurnal Ilmiah Bidang Sosial Ekonomi Budaya Teknologi dan Pendidikan. 2022. E-ISSN: 2809-8544.
- [6] Eriksson Akesson. Maria, Edvardsson. Bo, "E-Government and Service Orientation : Gaps Between Theory and Practice". Research Gate International Journal of Public Sector Management. 2008. DOI:10.1108/09513550810846122.

- [7] Goldstein, S.M., Johnston, R., Duffy, J. and Rao, J. (2002), "The service concept: the missing link in service design research?", *Journal of Operations Management*, Vol. 20 No. 2, pp. 121-134.
- [8] Kemenko Bidang Perekonomian RI. Petunjuk Teknis Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS). Mei 2018. Jakarta.
- [9] Kementerian Dalam Negeri (2006) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu. Jakarta: Depdagri.
- [10] Kementerian Dalam Negeri (2021). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jakarta.
- [11] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta.
- [12] Kabupaten Majene (2021). Peraturan Bupati Majene Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Majene.
- [13] Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., Mädche, A., Urbach, N., & Ahlemann, F., (2017). "Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information Systems Engineering Community". *Business & Information Systems Engineering*, 59(4), 301-308.
- [14] Lytle, R.S, Hom, P.W. and Mokwa, M.P. (1998), "SERV\*OR: A Managerial Measure of Organizational Service-Orientedness", *Journal of Retailing*, Vol. 74 No. 4, pp. 455-489.
- [15] Nurrahman, Agung, Rahman, Jamilah.. Efektivitas Si Cantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E – Government di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. Vol 3 Nomor 2. November 2021.
- [16] Ndou, Valentina. "E – Government For Developing Countries : Opportunities And Challenges". *Electronic Journal of Information System in Developing Countries*. January 2004.
- [17] Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018). "Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications". In the *Proceedings of MCIS 2018*. <https://aisel.aisnet.org/mcis2018/37>
- [18] Prasetyo, Rendra (2020). Peran Pemerintah Daerah dalam Akselerasi Transformasi Digital Industri Kecil dan Menengah. *IPTEK-KOM* Vol 22 No 1. Jogjakarta.
- [19] Robby, Uchaimid Biridlo'I, Tarwini, Wiwin. Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. 2019.
- [20] Republik Indonesia (2009) Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- [21] Republik Indonesia (2008). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2008 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta.
- [22] Republik Indonesia (2014). Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jakarta.
- [23] Republik Indonesia (2017). Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Jakarta.
- [24] Republik Indonesia (2018). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Jakarta.
- [25] Sani, Ahmad. Maharani, Vivin. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: Uin Press.
- [26] Theresa, Alessandro. Bigi, Bonera. Michelle, "Think With Me, or Think for Me? on the future role of artificial intelligence in marketing strategy formulation". *The TQM Journal*., Vol 32, No 4, pp 795-814. 2020. DOI 10.1108/TQM-12-2019-0303.

- [27] Utami, Eliya Putri, Frinaldi, Aldri. Efektivitas Penerapan Aplikasi Si Cantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Bukit Tinggi. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*. Vol 3 Nomor 1. 2021.
- [28] Zuhri, Putranto, Dwi Rahmat. Implementasi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Secara Elektronik dan Terintegrasi Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Ruang Lingkup Kerja Jurie Musyawarah. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*. 2022.
- [29] Zheng, D., J. Chen, L. Huang and C. Zhang (2013). "E-government adoption in public administration organizations: integrating institutional theory perspective and resource-based view." *European Journal of Information Systems* 22(2): 221-234
- [30] <https://ictmajene.wordpress.com/> - diakses pada tanggal 19 januari 2023 pukul 20.04 WITA.
- [31] [https://www.kominfo.go.id/content/detail/37351/manfaatkan-sicantik-cloud-kominfo-layanan-terpadu-hemat-biaya/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/37351/manfaatkan-sicantik-cloud-kominfo-layanan-terpadu-hemat-biaya/0/berita_satker) - diakses pada tanggal 23 Februari 2023 pukul 04.38 WITA.
- [32] <https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/aplikasi-cerdas-layanan-perizinan-terpadu-untuk-publik-sicantik/> - diakses pada tanggal 23 Februari 2023 pukul 04.52 WITA.
- [33] <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8099731/rumah-tahanan-negara-kelas-iib-majene/layanan-informasi-publik-rutan-majene> diakses pada tanggal 23 Februari 2023 pukul 11.17 WITA
- [34] <https://www.lapor.go.id/> diakses pada tanggal 23 Februari 2023 pukul 11.19 WITA
- [35] <https://wbs.majenekab.go.id/> diakses pada tanggal 23 Februari 2023 pukul 11.30 WITA
- [36] <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/sicantik-cloud-tingkatkan-layanan-penerbitan-surat-izin-praktek-dokter/> diakses pada tanggal 23 Februari 2023 pukul 08.31 WITA.
- [37] <https://www.antaraneews.com/berita/806166/bkpm-ungkap-kendala-sistem-oss-di-daerah> diakses pada tanggal 23 Februari 2023 Pukul 09.33 WITA