

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Disusun Oleh :

**MUHAMMAD FITRAH IKHWAN**

**E011191030**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI**

**ABSTRAK**

**Muhammad Fitrah Ikhwan (E011191030). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan:99 Halaman + 4 Tabel + 7 Gambar + Lampiran, Dibimbing oleh Prof. Alwi, M.Si dan Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si**

Pelayanan publik yang berkualitas adalah faktor kunci dalam pembangunan suatu daerah. Dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memfasilitasi investasi di daerah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP menggunakan metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Adapun data sekunder dari Rencana Strategis DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan empat indikator *e-strategy* menurut Richard Eko Indrajit (2016) yaitu *e-vision, governance, strategy, plan, policies, dan resource assesment*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi sangat penting untuk dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu dinas yang menerapkan strategi ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program berbasis teknologi seperti e-Sulawesi Selatan dan Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan tentang Pelayanan Publik Berbasis Teknologi.

**Kata Kunci** : Strategi, Kualitas Pelayanan, E-Government



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI**

**ABSTRACT**

**Muhammad Fitrah Ikhwan (E011191030). Technology-Based Public Service Improvement Strategy at the Investment and One-Stop Services Office of South Sulawesi Province: 99 Pages + 4 Tables + 7 Figures + Attachments, Supervised by Prof. Alwi, M.Si and Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si**

Quality public services are a key factor in the development of a region. In the context of the South Sulawesi Provincial Investment and One-Stop Services Office (DPMPSTSP), improving the quality of public services is a priority to increase public trust and facilitate investment in the area. This study aims to identify and develop strategies to improve the quality of public services in DPMPSTSP using qualitative research methods.

The research method used is a qualitative approach, by collecting data through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. The secondary data from the DPM-PTSP Strategic Plan for South Sulawesi Province uses four e-strategy indicators according to Richard Eko Indrajit (2016), namely e-vision, governance, strategy, plan, policies, and resource commitment.

The results of this study indicate that improving the quality of technology-based public services is very important to be carried out by the government in order to improve efficiency, effectiveness and accountability in the delivery of public services. In this case, the Investment and One-Stop Services Office of South Sulawesi Province as one of the agencies implementing this strategy has succeeded in improving the quality of public services by implementing various technology-based policies and programs such as e-South Sulawesi and the South Sulawesi Governor's Regulation on Public Services. Technology Based.

**Keywords:** Strategy, Quality Service, E-Government



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fitrah Ikhwan

NIM : E011191030

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan” adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 12 Juni 2023

Yang menyatakan,

**MUHAMMAD FITRAH IKHWAN**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

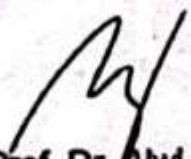
Nama : Muhammad Fitrah Ikhwan  
NIM : E011191030  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 15 Mei 2023

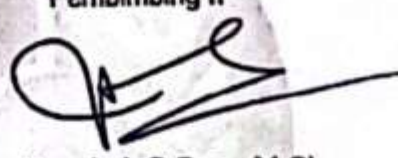
Menyetujui,

Pembimbing I

  
Prof. Dr. Alwi, M.Si

NIP. 196310151989031006


Pembimbing II

  
Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si

NIP 196801011997022001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,

  
Prof. Dr. Alwi, M.Si

NIP 19631015 198903 1 006







LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fitrah Ikhwan  
NIM : E011191030  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 12 Juni 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Prof. Dr. Alwi, M.Si  
Sekertaris : Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si  
Anggota : 1. Dr. Gita Susanti, M.Si  
2. Drs. Nelman Edy, M.Si

(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji dan syukur terpanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, ridho, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tecurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya seperti saat ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, penulis sangat mengharapkan dan terbuka terhadap saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua, Alm. Ikhwan Usman dan Asnawati Sanusi yang tidak henti-hentinya memberi dukungan baik moral maupun material kepada penulis semasa perkuliahan, dan tante saya Ariyani Sanusi, Cece Sanusi, Chadijah Sanusi, & Erika Sanusi terima kasih atas segala bantuan yang tiada hentinya pada saat penulis melaksanakan penelitian hingga proses penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih tidak lupa pula kepada adik penulis Fadli Ikhwan, Hanif Abdurrahman, Ikhlas Satar, Aidah Nafisah, dan Aura Syifa Zulfa yang menjadi teman dalam bersenda gurau dalam proses penyusunan skripsi ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan

yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si** selaku Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Gita Susanti, M.Si** dan **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. **Ir. Sulkaf Latief, M.M** selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
10. **Syamsiar Sanusi, S.Sos** selaku Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang sangat membantu dengan berbagi banyak hal yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.



11. Terima kasih kepada **Bapak/Ibu Kepala Seksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan** yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian skripsi ini.
12. Terima kasih kepada **Kakak & Teman Satu Pentongkrongan COFFEEDARK** yang telah bersedia menjadi berbagi cerita, dan pengalaman kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
13. Terima kasih kepada **MIRACLE 2019** atas segala suka dan duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga apa yang kita harapkan dapat tercapai dan sukses selalu. Miracle Selalu Bersama!
14. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** atas wadah pembelajaran bagi saya untuk belajar berorganisasi.
15. Terima Kasih kepada **HMI KOMISARIAT ISIPOL UNIVERSITAS HASANUDDIN** atas wadah pembelajaran bagi saya untuk belajar dan mengasa pola pikir manusia.
16. Terima kasih kepada teman-teman **KKN UNHAS Gel. 108 TAKALAR 8** atas suka maupun duka selama ber-kkn. Tetap Solid Guys!
17. Terima Kasih kepada kakak-kakak dari, **BRILLIANT 2011, RELASI 2012, RECORD 2013, UNION 2014, CHAMPIONS 2015, FRAME 2016, LEADER 2017, dan LENTERA 2018** atas memberikan pengalaman dunia kampusnya.
18. Terima Kasih kepada adik-adik dari, **PENA 2020, LEGION 2021, dan OCEAN 2022** yang sudah memberikan supportnya setiap bertemu dikampus.
19. Serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya.

Makassar, 15 Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Strategi .....	12
1. Pengertian Strategi .....	12
2. Perspektif Strategi .....	14
3. Pendekatan Strategi .....	19
B. Pelayanan Publik.....	27
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	27
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	29
3. Standar Pelayanan Publik.....	32
C. Teknologi Informasi .....	34
1. Pengertian Teknologi Informasi .....	34
2. Konsep Teknologi Informasi Dalam Pemerintahan .....	36
D. Kerangka Pikir.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian .....	41

C. Fokus Penelitian.....	42
D. Sumber Data.....	43
E. Informan Penelitian.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum.....	47
1. Gambaran Umum Provinsi Sulawesi Selatan.....	47
2. Gambaran Umum DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.....	54
B. Pembahasan.....	69
1. E-Vision.....	71
2. Governance.....	79
3. Strategy, Plans, Policies.....	85
4. Resource Commitment.....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	28
Gambar 4.1 Peta Provinsi Sulawesi Selatan .....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPM-PTSP .....	54
Gambar 4.3 Website DPM-PTSP .....	64
Gambar 4.4 Aplikasi PRO-PTSP .....	64
Gambar 4.5 Alur Pelayanan Website DPM-PTSP .....	65
Gambar 4.6 Alur Pelayanan Aplikasi PRO-PTSP .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Aliran Pemikiran Pembentukan Strategi .....	10
Tabel 2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Yang Berkualitas.....	21
Tabel 2.3 Manfaat Teknologi Informasi.....	26
Tabel 4.1 Jenis-Jenis Perizinan dan Non Perizinan DPM-PTSP Prov. Sulsel.....	28



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Administrasi adalah sarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan sebagai interaksi atau bentuk kerjasama hubungan antar stakeholder, diperkuat oleh Zauhar (1990:6) dimana administrasi muncul karena kebutuhan manusia untuk bekerja sama. Ditambahkan oleh Sjamsiar (2010: 64) mengutip Herbert A. Simon yang menyatakan administrasi merupakan aktivitas kelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Namun pada perspektif birokrasi, White membedakan antara administrasi dengan sistem administrasi publik dimana administrasi adalah operasionalisasi kebijakan publik atau keputusan politik, sedangkan sistem administrasi publik merupakan kristalisasi secara formal, pengalaman-pengalaman hidup masyarakat (Manurung, 2010: 111). Lebih lanjut, Dwight Waldo menyebut administrasi publik yakni *“the art and science of management as applied to affairs of state”* (Sjamsiar, 2010:117).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh rintangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, maka diperlukan suatu strategi peningkatan yang baik. Strategi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara

transparan dan akuntabilitas. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Strategi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Secara umum pemberian pelayanan yang baik oleh pemerintah daerah akan mampu memberikan dampak yang positif bagi pemerintahnya dan dukungan masyarakat kepada pemerintah daerah akan semakin besar. Masyarakat menginginkan adanya kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat semakin luas. Pemahaman kebutuhan

masyarakat dan permasalahan publik bukan hanya monopoli pemerintah daerah tetapi juga melibatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan pemerintah.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh btuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang membutuhkan berbagai serangkaian aktivitaas dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara uang membutuhkan berbagai jenis pelayanan dari urusan sosial dan politik berupa pembuatan akte kelahiran dan sertifikat tanah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU. No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (consumer satisfaction), melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (provider satisfaction) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (institutional satisfaction).

Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat maka dilakukan

pelayanan yang mudah kepada masyarakat, perbaikan pelayanan publik dapat memperbaiki kinerja pelayanan, ini sangat diperlukan bangsa ini agar masyarakat merasa dipermudah dalam melakukan berbagai kegiatan. Pemerintah dan instansi terkait sebagai penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat saat ini mempunyai yang kurang memuaskan di mata masyarakat, masyarakat selaku penerima pelayanan seringkali menilai layanan yang diberikan belum memuaskan. Maka dari itu dibutuhkan inovasi pelayanan yang baik untuk meningkatkan mutu atau kualitas di setiap kantor pemerintahan dan instansi baik itu dari cara pelayanan, sistem pelayanan, sampai sumber daya yang dimiliki.

Dalam saat ini pelayanan publik berbasis teknologi yang dikelola oleh pemerintah disebut dengan *electronic government*. Hal ini *e-government* mempunyai penerapan terhadap pelayanan publik pada saat ini. Pemerintah berusaha dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada *e-government* juga peningkatan pada pelayanan publik terwujud. Secara lebih mendalam pemerintah dalam mempersiapkan sudah didasari dari Instruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government tersebut didefinisikan : “pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan sistem elektronik untuk pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

Menurut Richardus Indrajit (2016), didalam konsep *e-government*,

masyarakat mendapatkan keleluasaan dan fleksibilitas dalam berhubungan dengan pemerintahnya kapan saja dan dimana saja yang bersangkutan menghendaki jika selama ini cara berhubungan dengan pemerintah adalah melalui *website* yang operasi selama jam kerja kantor, maka dengan memanfaatkan fasilitas dan teknologi informasi yang ada, masyarakat dapat melakukan transaksi dan interaksi selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Dengan kata lain, *website* merupakan salah satu *key success factor* dalam pengembangan *e-government* karena fungsinya sebagai *interface* yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah (*front office technology*). Maka dari itu pentingnya strategi pelayanan terhadap basis teknologi agar mempunyai peningkatan pelayanan terkhususnya di sektor pelayanan publik

Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan menyadari bahwa pemberian pelayanan yang optimal merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan komitmen mengenai upaya reformasi dalam bidang perizinan mengenai upaya reformasi dalam bidang perizinan dan pelayanan umum yaitu dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lahir DPM-PTSP di Provinsi Sulawesi Selatan



berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal.

Sebelumnya pelayanan perizinan di Provinsi Sulawesi Selatan dilayani oleh banyak SKPD teknis sehingga membuat masyarakat enggan untuk mengurus perizinan karena kerumitan prosedur, ketidakjelasan waktu, biaya, cara pelayanan, pungutan liar, percaloan, dan tindak diskriminatif. Oleh karena itu, pengurusan perizinan disatupintukan melalui DPM-PTSP yang mulai beroperasi pada tahun 2013. Dari penerapan inovasi tersebut, pemerintah dapat mengatasi keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan yang berbelit-belit serta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal di Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini perlu diperhatikan terhadap kualitas pelayanan di DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Dalam perwujudan yang kemudian direalisasikan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bukan sekedar hanya pada peraturan daerah tapi upaya dalam pemberian pelayanan juga diwujudkan dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berdiri dalam lingkup Pusat Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk memenuhi kebutuhan daerah dan menjalankan kewajiban yang tertuang dalam peraturan yang mengatur

tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dengan harapan keberadaannya mampu memotivasi dan mendorong masyarakat lokal maupun luar untuk turut serta memaksimalkan potensi yang dimiliki Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan adanya badan ini adalah peningkatan kualitas pelayanan perizinan di tahun 2015, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan telah mendapatkan beberapa penghargaan di sektor pelayanan publik khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu Satu Provinsi Sulawesi Selatan. DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai tantangan untuk menyelesaikan masalah hambatan dalam sistem pelayanan publik sehingga masih perlu diperhatikan.

Permasalahan utama yang tertera dalam RENSTRA (Rencana Strategis Perubahan) DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai beberapa tantangan dalam perumusan kebijakan pembangunan dalam lima tahun mendatang termasuk dalam pelayanan publik. Dalam pelayanan publik mempunyai transformasi akan tetapi DPM-PTSP mempunyai pokok masalah terhadap belum terintegrasinya pelayanan perizinan dan non perizinan kedalam Mal Pelayanan Publik (MPP) antara lain belum adanya SOP (*standard Operation Procedures*) yang jelas dari setiap instansi yang mengeluarkan perizinan dan non perizinan, Keterbatasan anggaran untuk melakukan pemeliharaan dan rehabilitasi sarana dan prasarana pelayanan publik, dan program masih harus mendatangi banyak instansi untuk mendapatkan pelayanan

perizinan, dalam sarana pelayanan *online*, *server website* DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan masih sulit diakses oleh masyarakat sehingga pelayanan publik berbasis teknologi tersebut belum berjalan dengan semaksimal mungkin.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Dalam era digital yang terus berkembang, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi keharusan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu contohnya adalah upaya peningkatan Pelayanan Publik berbasis teknologi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu di Provinsi Sulawesi Selatan.

Namun, di balik ambisi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi, terdapat sejumlah masalah yang perlu diatasi agar implementasi ini berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat. Salah satu masalah yang dihadapi adalah keterbatasan akses dan keterampilan teknologi di kalangan masyarakat dan staf pemerintah.

Masyarakat yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi mungkin menghadapi kesulitan dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis teknologi yang disediakan. Beberapa kelompok masyarakat seperti lansia, penduduk di daerah terpencil, atau kelompok marginal mungkin tidak memiliki akses yang memadai ke perangkat teknologi atau konektivitas internet yang stabil. Hal ini dapat menyebabkan

kesenjangan digital antara mereka dan masyarakat yang lebih terhubung secara teknologi.

Selain itu, keterbatasan keterampilan teknologi di kalangan staf pemerintah juga menjadi hambatan. Penggunaan sistem baru dan kompleks yang terkait dengan pelayanan publik berbasis teknologi membutuhkan pemahaman yang baik dan keterampilan yang memadai. Jika staf pemerintah tidak memiliki pemahaman dan keterampilan yang cukup, mereka mungkin kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan memberikan dukungan yang diperlukan kepada masyarakat.

Hal ini dapat mengundang pertanyaan di tengah permasalahan utama dalam pelayanan publik DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan, Bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi yang dilakukan oleh DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Mendorong terwujudnya pembangunan pelayanan publik yang berkualitas, merupakan semangat dari peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut hanya dapat terwujud jika ada komitmen serius dari seluruh *stakeholder* terkait agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang ditetapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut ini:

### **1. Akademis**

Penelitian ini merupakan aktualisasi dari salah satu Tri Dharma perguruan tinggi yaitu penelitian sekaligus menjadi sarana dalam mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.



## 2. Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya masyarakat yang ingin tahu tentang perkembangan pelayanan berbasis teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A.Strategi**

##### **1.Pengertian Strategi**

Secara etimologi, strategi berasal dari Bahasa Yunani yaitu “*Stratos*” yang berarti militer dan “*Ag*” yang berarti memimpin. Oleh sebab itu, kata “strategi” dalam pandangan umum dimaknai sebagai suatu rencana yang dibuat oleh seorang jenderal sebagai upaya untuk meraih kemenangan dalam perang. Strategi memuat pilihan-pilihan yang merupakan cara terbaik dan prioritas dalam mencapai tujuan. Henry Mintzberg dalam bukunya “*The strategy concept I: Five Ps for Strategy*” dan “*Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds for Strategic Management*” merumuskan lima definisi strategi berdasarkan sudut pandang sebagai berikut :

##### 1. Strategi sebagai rencana

Rencana dirancang sebelum suatu tindakan diterapkan. Pandangan tersebut sesuai dengan definisi strategi menurut Moore dalam Ahadiat (2010:2) yaitu rancangan untuk msuatu tindakan yang menjadi gagasan dengan mendahului tindakan. Strategi sebagai rencana umumnya berbentuk dokumen formal. Perancangan suatu rencana dilakukan sebagai langkah dalam membantu organisasi mencapai yang telah ditetapkan.

## 2. Strategi sebagai siasat

Siasat adalah langkah yang bertujuan untuk menaklukkan pesaing. Oleh karena itu, memaknai strategi sebagai siasat memiliki kecenderungan yang dinamis dan kompetitif. Siasat dalam sebuah strategi dapat berupa desakan, langkah, dan taktik.

## 3. Strategi sebagai pola

Pada dasarnya strategi memiliki tiga bentuk yaitu *intended strategy*, *deliberate strategy*, dan *realized strategy*. Bentuk-bentuk strategi tersebut memuat dua unsur kebijakan yang bersifat tiba-tiba (*emergent*) dan direncanakan (*deliberate*). Strategi adalah pola yang dihasilkan oleh aliran tindakan yang konsisten dalam perilaku.

## 4. Strategi sebagai posisi

Posisi dimaknai sebagai upaya organisasi untuk menyesuaikan lingkungan dan sumber daya yang dimiliki. Strategi sebagai posisi ditinjau dari seberapa menguntungkan dan kompetitifnya suatu organisasi. Dalam mencapai keunggulan kompetitif dapat dilakukan dengan menempa fokus pada unit kerja, struktur, dan kompetensi internal.

## 5. Strategi sebagai perspektif

Perspektif dalam hal ini ialah komitmen pembuat strategi dalam merespon lingkungan dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan sebagai refleksi terhadap nilai dan kekuasaan.

Selain itu, strategi diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi hendaknya memiliki beberapa sifat berikut ini: Menyatu, Menyeluruh, dan Integral.

## 2. Perspektif Strategi

Menurut Chaffee dalam Ahadiat (2010:5), wilayah strategi merupakan pertemuan antara organisasi dan lingkungan yang didasarkan pada substansi untuk mempengaruhi kesejahteraan, isu-isu, dan proses yang terjadi secara simultan. Perkembangan strategi menciptakan berbagai aliran pemikiran berikut ini :

**Tabel 2.1 Aliran Pemikiran Pembentukan Strategi**

<b>Kelompok Aliran Pemikiran</b>	<b>Aliran Pemikiran</b>	<b>Proses dalam Pembentukan Strategi</b>
Prespektif (Prescriptive)	The Design School	Pembentukan Strategi sebagai proses konsepsi ( <i>Strategy formation as a formal process of conception</i> )
	<i>The Planning School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses formal ( <i>Strategy formation as a formal process</i> )
	<i>The Positioning School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses analitikal ( <i>Strategy formation as an analytical process</i> )
	<i>The Entrepreneurial School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses visioner ( <i>Strategy formation as a visionary process</i> )

Deskriptif (Descriptive)	<i>The Cognitive School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses mental ( <i>Strategy formation as a mental process</i> )
	<i>The Learning School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses pembangunan atau pertumbuhan ( <i>Strategy formation as a emergent process</i> )
	<i>The Power School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses negosiasi ( <i>Strategy formation as a process of negotiation</i> )
	<i>The Cultural School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses kolektif ( <i>Strategy formation as collective process</i> )
	<i>The Enviromental School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses reaktif ( <i>Strategy formation as a reactive process</i> )
Konfiguratif (Configurative)	<i>The Configuration School</i>	Pembentukan strategi sebagai proses transformasi ( <i>Strategy formation as a process of transformation</i> )

Sumber : Mintzberg et al. (1998)

## Aliran Pemikiran Prespektif

### a. *The Design School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses Konsepsi

Aliran pemikiran strategi sebagai proses konsepsi dipengaruhi oleh pemikiran Selznick dalam karyanya yaitu "*Leadership in Administration*" yang menekankan pentingnya keterpaduan antara kondisi internal dengan ekspetasi eksternal dan Chandler pada bukunya yang berjudul "*Strategy and Structure*" memberikan penjelasan terhadap hubungan strategi dengan struktur. Buah pikiran kedua tokoh tersebut lantas membentuk model pembentukan strategi

yang berupaya mencapai kepaduan antara kemampuan internal dan peluang eksternal.

b. *The Planning School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses Formal

Proses formal menurut aliran pemikiran ini adalah pedoman bagi perancang strategi yang memiliki hubungan langsung dengan *top level management*. Perkembangan *planning school* didasarkan praktik pemerintahan seperti prosedur formal, pelatihan formal, dan analisis formal.

c. *The Positioning School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses Analitis

Fokus pemikiran ini terletak pada strategi yang merupakan bidang penyelidikan yang substansial. Aliran pemikiran *positioning school* diharapkan dapat menghasilkan sejumlah alat analitikal seperti studi statistika dengan basis data yang menjadi alat bantu dalam memperoleh strategi yang tepat. Oleh karena sifatnya yang substansial maka strategi yang dihasilkan terbatas secara keseluruhan atau pada kategori strategi tertentu.

#### Aliran Pemikiran Deskriptif

a. *The Entrepreneurial School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses Visioner

Pembentukan strategi menurut aliran ini didasarkan pada proses visioner, sifat deskriptif, dan upaya mencari pemahaman terhadap proses. Melalui *vision* tercipta inspirasi tentang apa yang harus

dilakukan dan kesan yang ditimbulkan. Adapun yang dimaksud sebagai *vision* adalah sebuah visi dan keinginan yang dimiliki oleh pemimpin sebagai bentuk usaha dalam menyelamatkan organisasi.

b. *The Cognitive School* : Pembentukan strategi sebagai Proses Mental

Pemikiran kognitif berupaya untuk mengetahui bagaimana dan apa yang dipikirkan oleh ahli strategi. Proses pencarian tersebut dilakukan melalui kegiatan belajar secara individual dengan mengembangkan struktur pengetahuan secara individual dengan mengembangkan struktur pengetahuan dan mengasah pikiran. Terdapat dua sayap pemikiran pada aliran ini yaitu positivistik yang mengacu pada struktur pengetahuan menghasilkan bentuk gambar bergerak dari dunia objektif dan pandangan subjektif berupa interpretasi terhadap dunia yang ada. Sedangkan proses mental dalam *cognitive school* disebut sebagai pemetaan mental dengan untuk mengenal pengetahuan.

c. *The Learning School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses Pembangunan

atau Pertumbuhan Asumsi dasar dari pemikiran ini adalah setiap kegagalan pada tahapan implementasi merupakan kegagalan dari formulasi. Terdapat beberapa model yang menjadi perkembangan dari asumsi tersebut. Pertama, kebijakan bersifat kontinu dan terfragmentasi. Kedua, *learning school* menjelaskan bagaimana memformulasikan strategi berdasarkan logika yang bertahap. Ketiga,

bentuk evaluasi didasarkan pada pertimbangan dan pengalaman diri sendiri. Keempat, pemikiran *learning school* menginisiasi hadirnya pembelajaran strategis sebagai bentuk upaya dari pemimpin.

d. *The Power School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses Negosiasi Kekuatan (*power*) dalam hal ini adalah pengaruh non ekonomi. Konsep kekuasaan ditinjau berdasarkan dua sudut pandang yaitu kekuasaan mikro dan makro. Pembentukan strategi melalui proses politik yang diwarnai dengan tawar menawar, kompromi, dan konflik koalisi disebut dengan kekuasaan mikro. Adapun kekuasaan makro merupakan refleksi ketergantungan organisasi dan lingkungan yang senantiasa dituntut untuk terus mengikuti arus perubahan.

e. *The Cultural School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses Kolektif Proses kolektif menggunakan pendekatan budaya dalam pembentukan strategi. Dengan menggunakan pendekatan budaya maka organisasi akan memiliki keunikan dan perbedaan dengan organisasi lainnya. Pendekatan budaya memiliki dua sudut pandang yaitu menjelaskan mengapa individu berperilaku seperti apa yang mereka kerjakan dan interpretasi subjhektif yang tidak berdasarkan abstraksi.

f. *The Enviromental School* : Pembentukan strategi sebagai Proses Reaktif

Lingkungan merupakan pusat dari proses pembentukan strategi.



Melalui pertimbangan terhadap faktor lingkungan dapat memberikan kemudahan dalam menghitung setiap aliran pemikiran walaupun berbeda secara intensitas

#### Aliran Pemikiran Konfiguratif

##### a. *The Configurative School* : Pembentukan Strategi sebagai Proses

Transformasi Aliran Konfiguratif disebut sebagai proses transformasi karena ada pembentukan strategi dalam aliran ini merupakan gabungan dari dua aliran sebelumnya yakni preskriptif dan deskriptif.

### 3. Pendekatan Strategi

Menurut Stephanie K. Marrus sebagaimana dikutip Sukritrstono (1995) dalam Rachmat (2014:38) mendefinisikan strategi sebagai penentuan rencana pemimpin puncak yang bersifat jangka panjang dan menjadi upaya dalam mencapai tujuan organisasi. Perumusan strategi organisasi dalam mengidentifikasi apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Dalam organisasi pemerintah umumnya terdapat dua pendekatan dalam penyusunan strategi.

#### a. Pendekatan dari atas ke bawah (*top down*)

Pertimbangan terhadap strategi bersumber dari *top level management* yang kemudian akan diteruskan pada tingkat *middle* dan *low level management*

#### b. Pendekatan dari bawah ke atas (*bottom up*)

Perumusan strategi bersumber dari aspirasi *low level management* dan *middle level management*

Formulasi strategi bersifat jangka Panjang dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang terdapat pada suatu organisasi. John A. Pearce dan Richard B. Robinson dalam Assa (2009:60-61) menjabarkan proses perumusan strategi dengan alur berikut ini :

a. Penentuan Misi

Misi organisasi mengacu pada filosofi pengambil keputusan strategis, citrayang ingin dibangun, konsep, dan produk atau jasa utama.

b. Tanggung Jawab Sosial dan Etika

Responsibility dalam formulasi strategi terdiri atas empat jenis komitmen yaitu ekonomi, hukum, etika, dan diskresi. Pertama, komitmen ekonomi merupakan tugas yang berkaitan dengan kemampuan dalam memaksimalkan potensi sumber daya. Kedua, perumusan strategi sepatutnya sesuai dengan aturan perundang-undangan. Ketiga, dalam menentukan gagasan strategis tidak terlepas dari pertimbangan perilaku yang benar dan layak. Keempat, tanggung jawab tidak hanya bersifat wajib tetapi dapat pula mengambil tanggung jawab yang bersifat sukarela dalam membina hubungan masyarakat.

### c. Lingkungan Eksternal

Analisa lingkungan eksternal bertujuan untuk mengetahui peluang, ancaman, dan Batasan dalam memainkan peran penting. Lingkungan eksternal terbagi menjadi tiga, yaitu: lingkungan jauh yang berkaitan dengan situasi operasi dalam bidang ekonomi, sosial, politik, teknologi, dan ekologi; lingkungan industry yang ditinjau berdasarkan kompetisi dan kekuatan tawar menawar; lingkungan operasi mengamati situasi persaingan langsung, posisi kompetitif, dan profitabilitas.

### d. Analisis Internal

Analisis SWOT dan analisis rantai nilai (*value chain*) adalah alat bantu dalam melakukan analisis internal. Penggunaan analisis SWOT merupakan pendekatan tradisional yang sering kali digunakan dalam melakukan strukturisasi. Adapun analisis rantai nilai menjadi *tools* untuk memecah operasi menjadi dua kategori yakni kategori aktivitas primer dan pendukung. Penggunaan *value chain* membantu proses identifikasi dan menilai sumber daya internal secara sistematis.

FredR. David (2009:136) memandang formulasi strategi dalam tatanan yang lebih komprehensif. Formulasi strategi adalah seni dan ilmu dalam menformulasikan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi

keputusan yang berorientasi pada pencapaian tujuan. Adapun proses formulasi strategi melalui tahapan sebagai berikut :

#### 1. Visi dan Misi

Formulasi strategi diawali dengan menentukan visi dan misi yang menjadi refleksi atas nilai-nilai organisasi. Setelah itu, dilakukan analisis eksternal dan internal sebagai upaya dalam mengetahui kesesuaian antara organisasi dan lingkungan.

#### 2. Menetapkan Tujuan

Output dari langkah awal yaitu penentuan visi dan misi akan menghasilkan jawab atas bagaimana organisasi mencapai tujuannya. Tujuannya yang baik memiliki beberapa karakteristik seperti dapat diukur, realistis, mudah dimengerti, dan hierarkis.

#### 3. Merumuskan Strategi

Tanggung jawab dalam merumuskan strategi tidak hanyamenjadi milik pemimpin. Akan tetapi, setiap lintas fungsi dan lini turut andil terhadap perencanaan strategis tersebut. Dengan demikian diharapkan yang dihasilkan dapat dengan mudah dipahami.

#### 4. Implementasi dan Evaluasi Strategi

Strategi yang telah ditetapkan akan dilaksanakan oleh seluruh tingkatan organisasi. Evaluasi strategi mengacu pada teknik evaluasi *balancescorecard* yang dikembangkan oleh Prof. R.

Kaplan dan David Norton dari Harvard Business School. Pemilihan teknik evaluasi tersebut dikarenakan konsep *balance scorecard* yang memiliki konsistensi dalam perbaikan ide secara berkelanjutan.

Dalam implementasi strategi menurut Abdi Rahman dan Enny Rajab (2017:15) Proses dalam implementasi strategi adalah dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Proses tersebut mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan.

#### a. Program

Program adalah pernyataan aktivitas-aktivitas atau langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan perencanaan sekali pakai. Program melibatkan restrukturisasi perusahaan, perubahan budaya internal perusahaan atau awal dari suatu usaha penelitian baru.

#### b. Anggaran

Anggaran adalah program yang dinyatakan dalam bentuk satuan uang, setiap program akan dinyatakan secara rinci dalam biaya yang dapat digunakan oleh manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan. Anggaran tidak hanya memberikan perencanaan rinci dari strategi baru dalam

tindakan, tetapi juga menentukan dengan laporan keuangan proforma yang menunjukkan pengaruh yang diharapkan dari kondisi keuangan perusahaan.

#### c. Prosedur

Prosedur atau disebut juga dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah sistem langkah-langkah atau teknik-teknik yang berurutan yang menggambarkan secara rinci bagaimana suatu tugas atau pekerjaan diselesaikan. Prosedur secara khusus merinci berbagai aktivitas yang harus dikerjakan untuk menyelesaikan program-program perusahaan.

Dalam aspek e-strategy menurut Richard Indrajit (2016) yang harus dikaji terlebih dahulu adalah pada level strategis, dimana dicoba analisa seberapa jauh pemerintah serius memahami, menginginkan, dan memiliki konsep yang benar serta jelas mengenai *e-government* yang ingin diimplementasikan. Terdapat empat sub-aspek yang diperlu sehubungan dengan hal tersebut yaitu masing-masing sebagai berikut :

##### a. E-Vision (Visi E-Government)

Visi E-Government mengacu pada visi atau tujuan jangka panjang yang ditetapkan oleh pemerintah dan stakeholder terkait mengenai pengembangan e-government. Visi ini mencerminkan cita-cita mereka untuk merencanakan, membangun, dan mengembangkan pemerintahan elektronik di masa depan. Visi E-Government harus secara jelas

dikomunikasikan, dipahami, dan didukung oleh seluruh jajaran birokrasi dalam pemerintahan.

Visi E-Government biasanya berfokus pada transformasi digital dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, partisipasi publik, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Visi ini membantu dalam merumuskan arah strategis dan memberikan panduan bagi pengembangan sistem e-government di negara tersebut.

#### b. Governance (Tata Kelola)

Tata kelola (governance) dalam konteks e-government mengacu pada adanya lembaga atau badan yang didukung oleh seluruh institusi pemerintah untuk berperan sebagai pemimpin, koordinator, dan fasilitator dalam proyek-proyek yang terkait dengan pencapaian visi dan misi e-government yang telah dirancang.

Lembaga atau badan tata kelola e-government bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan, mengembangkan strategi, mengkoordinasikan implementasi, memfasilitasi kolaborasi antar-lembaga, serta memonitor dan mengevaluasi progres proyek e-government. Mereka juga bertugas mengatasi hambatan dan tantangan yang mungkin muncul dalam proses implementasi e-government.

### c. Strategies, Plan, and Policies (Strategi, Rencana, dan Kebijakan)

Strategi, rencana, dan kebijakan e-government adalah bagian penting dari proses perencanaan dan pengembangan e-government yang terintegrasi. Ini mencakup pengembangan strategi jangka panjang, rencana taktis, dan kebijakan yang berkaitan dengan penggunaan TIK untuk tujuan pemerintahan.

Strategi e-government mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang harus diambil untuk mencapai visi dan misi e-government. Rencana taktis merinci tindakan konkret dan jadwal pelaksanaan yang diperlukan untuk mengimplementasikan strategi tersebut. Kebijakan e-government menetapkan kerangka kerja hukum dan kebijakan yang mengatur penggunaan TIK, perlindungan data, keamanan informasi, privasi, dan aspek lain yang terkait dengan e-government.

### d. Resource Commitment (Komitmen Sumber Daya)

Komitmen sumber daya berkaitan dengan alokasi sumber daya strategis oleh sebuah negara untuk proyek-proyek e-government. Sumber daya tersebut meliputi anggaran, tenaga kerja, infrastruktur TIK, pelatihan, dan dukungan organisasional.

Alokasi sumber daya yang memadai dan komitmen yang kuat dari pemerintah penting untuk mendukung implementasi e-government yang berhasil. Dengan komitmen sumber daya yang memadai, pemerintah dapat membangun sistem e-government yang efektif, mengembangkan



infrastruktur TIK yang memadai, menyediakan pelatihan yang diperlukan bagi staf pemerintah, serta memastikan kelancaran operasional dan pemeliharaan sistem e-government.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian dari pelayanan publik sudah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Lukman, 2004:6; Moenir, 1998: 12). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2004:6; Moenir, 1998: 12). Adapun pelayanan publik, adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan (Prasojo, 2006:6).

Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan

terminology pelayanan pemerintah (*government service*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” (Savas, 1987 dalam Zauhar, 2001).

Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah; sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pemerintah di daerah. Fungsi dari pelayanan publik juga tertulis di unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau layanan barang publik dalam konsep pelayanan publik, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima pelayanan publik.

Barata (2003:11) Penyedia layanan atau *service provider* adalah suatu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, yakni :

- Layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).
- Penerima layanan (*services receiver*) adalah unsur pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari penyedia layanan.

Dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh institusi

pemerintah terhadap unsur masyarakat, maka pelayanan menurut Wasistiono (2003:43) adalah; suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan dari masyarakat.

## **2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, yaitu :

### **1. Menetapkan standar pelayanan.**

Standar tidak hanya menyangkut standaratas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

### **2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan,**

Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.

### **3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.**

Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil

adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.

4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan

Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.

5. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan Ketika hal tersebut

Menyimpang

Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kapasitasnya, atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.

6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.

Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria tersebut.

7. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas Pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan, baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kerja pelayanan, maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas, perlu juga diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

TABEL 2.2 Prinsip Pelayanan Publik Berkualitas

1.	Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus diterapkan lebih awal
2.	Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda
3.	Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, disebut orang-orang yang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
4.	Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik, dalam arti diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
5.	Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala. Semua staf hendaknya siap dan ingin pula berubah.
6.	Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
7.	Kualitas menurut kerja sama yang erat disetiap orang di dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya, yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

Sumber : Mustofadidjaja (2003:186)

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat dituangkan dalam keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, prinsip pelayanan publik yang diharapkan dilaksanakan di setiap unit pelayanan publik adalah : (1) kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) Kepastian waktu, (4) akurasi, (5) Keamanan, (6) tanggung jawab, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kenyamanan, dan (10) kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Bab II Poin menjelaskan “Standar pelayanan adalah bahan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 pada Bab II Poin menjelaskan “dalam Menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

a. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara,

b. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, dan penetapan biaya pelayanan terjangkau,

c. Partisipatif.

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,

d. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,

e. Berkesinambungan.

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan

f. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,

g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang

diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Dwiyanto (2011) menjelaskan bahwa standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip yang sudah ditetapkan. Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non partisan, efisien, dan akutabel.

## **C. Teknologi Informasi**

### **1. Pengertian Teknologi Informasi**

Menurut Williams dan Sawyer (2007) teknologi informasi merupakan fakta pergabungan komputasi komputer dengan jalur komunikasi dengan kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Pendapat serupa dikemukakan oleh Dayat Suryana (2012) dalam bukunya "Mengenal Teknologi", *Technology* (Teknologi) adalah teknologi yang bisa membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan, dan menyebarkan informasi. Teknologi Informasi



menyatukan komputasi komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video.

Umumnya teknologi informasi berkaitan dengan pemrosesan informasi. Melalui pemanfaatan teknologi maka dapat memperoleh, mengelola, menyimpan, dan menyebarkan berbagai jenis informasi yang dapat menghasilkan inovasi serta kreativitas baru dalam mengatasi hambatan kinerja. Selain itu, melalui teknologi informasi dapat menghasilkan kesetaraan dalam akses informasi bahkan akses penguasaan informasi yang strategis (Suarip Kadi dan Liem Sok Lan, 2008). Adapun Warsita (2008) mendefinisikan teknologi informasi sebagai sarana, prasarana, metode, dan sistem dalam mengorganisir, mengirim, mengolah, memperoleh, dan menyimpan suatu data yang berarti.

Dalam segi fungsional Wibhowo dan Sanjaya (2011) mengartikan teknologi informasi sebagai hasil dari rekayasa yang dilakukan oleh manusia untuk menyampaikan dan mengirim informasi kepada orang yang menerima sehingga proses pengiriman menjadi lebih luas penyebarannya, lebih lama penyimpanannya, dan lebih cepat. Dengan adanya teknologi informasi maka dapat tercipta suatu informasi yang berkualitas dengan ciri-ciri berikut ini :

1. Akurat,
2. Tepat waktu,
3. Relevan,
4. Lengkap.

## **2. Konsep Teknologi Informasi dalam Pemerintahan**

Menurut Indrajit (2006) teknologi informasi dalam pelayanan publik terbagi menjadi dalam 3 jenis yaitu :

### **1. Publikasi**

Metode ini merupakan bentuk implementasi teknologi informasi yang termudah karena hanya menggunakan sumber daya dengan skala kecil. Bentuk penerapannya tersaji melalui komunikasi satu arah dengan adanya publikasi data dan informasi yang dapat diakses secara langsung dan bebas oleh masyarakat melalui internet.

### **2. Interaksi**

Perbedaan mendasar metode ini dengan publikasi terletak pada pelayanan jenis interaksi yang melibatkan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak yang berkepentingan.

### **3. Transaksi**

Pada dasarnya metode ini memiliki kesamaan dengan interaksi dalam hal komunikasi dua arah yang tercipta. Perbedaan

antara keduanya terletak pada adanya *fee* dalam jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya.

Penggunaan teknologi informasi menjadi strategi pemerintahan dalam membangun *electronic government* melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, dan terjangkau bagi masyarakat.
2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah secara holistik
3. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan industri teknologi informasi
4. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Melaksanakan pengembangan secara sistematis dan terukur melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Sedangkan Coates (2001) mengungkapkan pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan keuntungan berikut ini :

### 2.3 Tabel Manfaat Teknologi

<i>Streamlining Bureaucratic Operations</i>	Dengan adanya teknologi informasi maka perubahan operasi instansi birokrasi dapat dikurangi dengan
---	--

	adanya <i>local area network</i> (LAN) ataupun <i>Internet Service Provider</i> (ISP)
<i>Reduction in Public Service Cost</i>	Teknologi informasi dapat mengurangi biaya dalam pelayanan publik dengan adanya bentuk pelayanan tanpa harus berhubungan langsung dengan petugas birokrasi
<i>Providing non-stop Service : 24 Hours a day service, seven day week</i>	Pelayanan publik dapat beroperasi dan diakses secara terus menerus oleh masyarakat secara daring tanpa terkendala hari libur.
<i>Lessening the number of in person bureaucratic contacts</i>	Pelayanan tidak lagi langsung dilakukan oleh personil birokrasi melainkan menggunakan media komputer.
<i>De-Territorialization of Bureaucracy</i>	Pelayanan birokrasi diakses melalui <i>website</i> dimanapun oleh masyarakat.
<i>Providing bureaucratic control system</i>	<i>Output</i> dan <i>input</i> pelayanan dapat diketahui dengan jelas sehingga meminimalisir terjadinya penyimpangan
<i>Flexibility of Hierachis within bureaucracy</i>	Hadirnya teknologi informasi menciptakan keleluasaan terhadap struktur birokrasi yang berdampak pada birokrasi yang <i>simple</i> dan sedikit personil
<i>Facilitating inter-organization cooperation</i>	Adanya komputerasi dan <i>website</i> terpadu untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi

	pemerintah.
<i>Providing the capacity for virtual simulations for aiding bureaucratic policy making</i>	Menciptakan simulasi dan kalkulasi terhadap rancangan suatu keputusan dengan memanfaatkan program-program komputer.

Sumber: Coates 2001

### **E. Kerangka Pikir**

Berdasarkan uraian permasalahan dan tinjauan pustaka diatas maka peneliti merancang kerangka pikir yang menggunakan teori *e-Strategy* menurut Richard Indrajit (2016). Pemilihan teori tersebut dimaksudkan untuk mendeskripsikan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan 4 variabel yaitu :

#### *1. E-Vision*

Pemerintah dan *stakeholder*-nya memiliki visi dan misi yang jelas mengenai tujuan untuk merencanakan, membangun, dan mengembangkan *e-government* terkhususnya terhadap pelayanan publik.

#### *2. Governance*

Lembaga yang didukung oleh seluruh institusi pemerintahan untuk bertindak sebagai pemimpin, koordinator, dan fasilitator seluruh program yang berkaitan dengan pencapaian visi dan

misi *e-government* tekhhususnya terhadap pelayanan publik.

### 3. *Strategies, Plan, and Policies*

Proses perencanaan, strategi, dan kebijakan pengembangan *e-government* yang sejalan merupakan bagian dari strategi peningkatan pelayanan publik.

### 4. *Resource Commitment*

Pengalokasian sumber daya strategis seperti sumber daya manusia, aset, keuangan, dan lain sebagainya pada proyek *e-government* terhadap pelayanan publik



GAMBAR 2.1 Kerangka Pikir