

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik erat kaitannya dengan pemerintah karena pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu peran dan tanggung jawab pemerintah. Dasar dan hak-hak sipil setiap masyarakat melalui barang, jasa, dan layanan pemerintah yang disediakan. Penerimaan pelayanan dalam suatu masyarakat dapat diukur langsung dari kualitas pemerintahan. Christopher Hood (1991) menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pengiriman barang atau jasa, tetapi juga pada interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Interaksi ini penting untuk memahami kebutuhan pengguna, meningkatkan pengalaman mereka, dan mendorong partisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Kualitas pelayanan publik diukur tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana proses interaksi tersebut berlangsung, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia dan pengguna layanan. Sebuah penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik apabila pelayanannya sesuai dengan kepentingan rakyat. Sebagai penyedia layanan, pemerintah mengendalikan proses dan prosedur pemberian layanan untuk memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi harapan. Seluruh lembaga pemerintah dan organisasi publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, akurat, adil dan transparan.

Tuntutan Pelayanan Publik yang cepat, akurat, adil dan transparan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Era perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini memberikan tuntutan yang tinggi terhadap sektor publik untuk memberikan sebuah inovasi, termasuk sektor pemerintahan. Ketika pemerintah Indonesia sendiri sedang mengalami perubahan kelembagaan, termasuk sektor jasa, pemerintah mengembangkan model pelayanan publik baru untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan masyarakat agar cepat, akurat, adil, dan transparan tanpa mempersulit penyelenggaraan pelayanan publik. Zaman yang terus melangkah menuju kearah yang lebih modern ini menuntut hal-hal yang serba cepat, praktis, dan terjangkau.

Melihat hal tersebut Indonesia yang merupakan negara berkembang, sekarang terus berupaya melakukan inovasi dan pembaruan dengan memperkenalkan unsur eksternal dan lain-lain yang sedang dalam pengembangan. Karena Indonesia sendiri adalah negara yang sangat besar, pemerintah juga telah mengembangkan otonomi daerah dan kebijakan sehingga setiap daerah mampu mengembangkan proses pemerintahan daerah yang adil untuk membangun pelayanan publik yang memadai secara efisien dan efektif. Saat ini, pelayanan publik di Indonesia mengalami perubahan akibat reformasi,

dan birokrasi di Indonesia menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian lebih. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib mengelola sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan transparan. Di bidang pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk menetapkan standar pelayanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, hemat biaya, dan transparan. Banyak pengembangan program layanan telah diprakarsai oleh pemerintah untuk memberikan layanan publik tingkat tertinggi, termasuk dengan munculnya e-Government.

Menurut Mustopadidjaja dan Suprayogi (2011), mengemukakan manajemen elektronik (e-adm) identik kaitannya dengan *E-government (e-gov)* yang diberikan untuk pemerintahan yang mengusung teknologi berbasis internet oleh pemerintah untuk mengelola program-programnya agar dapat ditambah dan ditingkatkan dalam segi pelayanannya. Layanan teknologi informasi dan komunikasi menjamin efisiensi, kecepatan, dampak global dan transparansi. Oleh karena itu, salah satu upaya pemerintah Indonesia dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik di era otonomi daerah adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau lebih umum lagi *E-Government*.

E-Government, atau sering disebut dengan pemerintahan digital, dengan mengoptimalkan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk menciptakan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan, serta menyediakan penyelenggaraan pemerintahan yang didukung secara elektronik. Hadirnya *E-Government* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien dan efektif serta memberikan kemudahan akses kepada warga negara. dalam buku *Electronic Government* Prof. Richardus Eko Indrajit (2016), menjelaskan Vendor perangkat lunak terkemukaan semacam SAP (*System Application And Product In Data Processing*) memiliki definisi bahwasannya "*E-government is a global reform movement to promote Internet use by government agencies and everyone who deals with them*". Dalam definisi tersebut dapat dikatakan bahwa *E-Government* merupakan mekanisme baru layanan pemerintah antara stakeholders dalam melibatkan suatu penggunaan alat teknologi informasi yang bertujuan untuk peningkatan kualitas layanan, yang transparansi, efisien dan efektif.

Adanya *E-Government* dapat memenuhi karakteristik tata kelola yang baik, seperti partisipasi warga, keterbukaan, dan akuntabilitas, sebagai peningkatan kualitas layanan yang efektif dan efisien yang secara tidak langsung menurunkan angka kinerja dan meningkatkan kualitas tata kelola yang baik itu sendiri.

Pelayanan publik berbasis online diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan peran aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam pelayanan publik. Adapun intruksi yang dirancang presiden mengenai adanya kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* dalam Intruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003, yang berisi arahan kepada pemerintah dalam tingkat Pusat, Provinsi, Kabupaten, Kota bahkan dalam tingkat Desa harus terbuka, bersih dan mampu secara efektif dalam penerapan program *E-Government*.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam hal ini telah menerapkan konsep *E-Government* dalam berbagai layanan pemerintah hal ini sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang berisikan pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. H. Andi Hasdullah selaku kepala Diskominfo-SP Sulsel di dalam acara sosialisasi tentang *E-Government* tahun 2017 mengatakan "Tentu sasaran kami akan terwujud tata kelola *E-Government* yang ditunjang dengan infrastruktur jaringan dan aplikasi yang memadai. Selain itu, SDM kita juga akan jauh lebih handal dan profesional dalam *mengelola E-Government*", menurut beliau penerapan *E-Government* ini untuk menumbuhkan kepercayaan publik terhadap citra pelayanan pemerintah.

Salah satu instansi pemerintah diprovinsi sulawesi selatan yang telah menerapkan *E-Government* dalam pelayanan publiknya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar adalah bentuk pelayanan satu pintu kepada masyarakat, hal ini diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Bentuk pelayanan satu pintu yang dimaksud adalah jenis layanan yang seluruh proses pengelolaannya dari tahap pengajuan hingga tahap penerbitan dokumen berlangsung di satu lokasi. Tujuan dari format layanan satu pintu ini adalah memberikan layanan yang baik kepada masyarakat dalam hal biaya, durasi layanan dan prosedur pelayanan.

Pelayanan satu pintu merupakan inovasi dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang diharapkan dapat mempercepat operasional dengan membangun sistem pelayanan satu atap di kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. DPMPTSP Kota Makassar dapat dinilai memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan yang menuntut serba efisien, masyarakat yang dulu perlu berpindah – pindah dalam mengurus perizinan akan tetapi sekarang menjadi satu atap yang

dapat meringkas waktu dalam urusan perizinan dan non perizinan, sehingga inovasi ini dapat mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, prima, dan akuntabel. Akan tetapi seiring berjalannya waktu permintaan masyarakat dalam mengurus perizinannya semakin meningkat hal ini mengakibatkan lonjakan penerbitan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kota Makassar.

Tabel I. 1 Tampilan Data Penerbitan Izin Perizinan

IZIN NON OSS		
NO.	Jenis Izin	Jumlah TW III 2022
1	Sektor penataan ruang	1468
2	Sektor perdagangan	8
3	Sektor kesehatan	3039
4	Sektor perhubungan	92
5	Sektor pendidikan	78
6	Sektor tenaga kerja	4.695
	Jumlah	4.695

IZIN NON OSS		
NO.	Jenis Izin	Jumlah TW IV 2022
1	Sektor penataan ruang	4404
2	Sektor perdagangan	48
3	Sektor kesehatan	8953
4	Sektor perhubungan	242
5	Sektor pendidikan	346
6	Sektor reklame	257
	Jumlah	14.250

Sumber: laporan penyelenggaraan DPMTSP 2022

Berdasarkan tabel di atas terjadi lonjakan signifikan dalam jumlah permintaan perizinan antara TW III 2022 DAN TW IV 2022 di berbagai sektor. Dilihat secara total jumlah penerbitan perizinan seluruh sektor melonjak lebih dari 200% dari 4.695 permintaan di TW III menjadi 14.250 permintaan di TW IV. Lonjakan ini mencerminkan peningkatan aktivitas atau kebutuhan perizinan yang pesat.

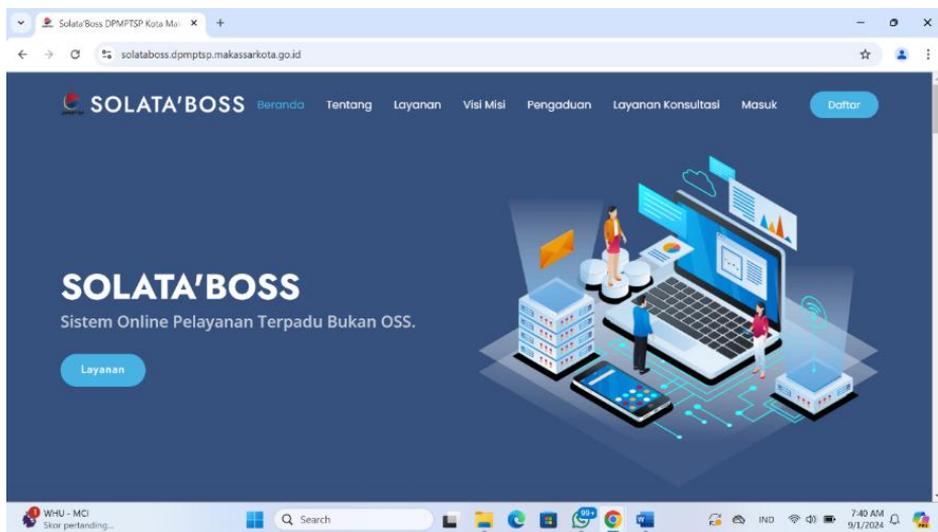
Dalam hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 4 Tahun 2023 berisi pelaksanaan pelayanan perizinan non berusaha dan non perizinan dilaksanakan melalui aplikasi mandiri DPMPTSP sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan peraturan tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, pada Januari 2023 mengeluarkan inovasi sistem pelayanan online dengan mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat lebih terpercaya, cepat, dan

mudah di jangkau tanpa harus datang langsung ke kantor dalam mengurus perizinannya yakni aplikasi berbasis *website* bernama Solata'Boss. Di dalam aplikasi Solata'Boss memiliki kepanjangan Sistem *Online* Pelayanan Terpadu Bukan OSS ini mengandung makna "kawan atau teman" kata boss diartikan sebagai sapaan kepada orang yang akrab maka dari itu diharapkan dalam aplikasi ini dapat menjadikan layanan yang lebih mendekati pemohon perizinan dengan DPMPTSP. Dijelaskan tujuan hadirnya pelayanan online ini untuk menjawab isu di masyarakat terkait pada kualitas layanan perizinan, salah satunya keluhan masyarakat sistem tracking dokumen perizinan yang tidak dapat mengetahui atau mengakses status perizinan yang di mohonkan. Dengan sistem perizinan yang lebih inovatif, DPMPTSP Kota Makassar memastikan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan sempurna dan permohonan izin kini lebih cepat dengan hadirnya layanan digital ini.

Aplikasi Solata'Boss adalah layanan publik yang berbasis aplikasi dan *website*. DPMPTSP Kota Makassar melakukan kegiatan diseminasi pelayanan perizinan, non perizinan dan perizinan berusaha secara elektronik yaitu Inovasi Solata'Boss pada hari Kamis, 06 Juli 2023. Dimana pada kegiatan tersebut dihadiri golongan masyarakat, akademisi, perwakilan kampus di kota Makassar, dan pihak swasta. Pada pertemuan tersebut dihadirkan langsung *programmer* dari aplikasi Solata'Boss yang menjelaskan isi dari pelayanan berbasis *online* Solata'Boss. Adapun tujuan Solata'Boss yaitu mewujudkan pelayanan perizinan yang inovatif dan terdepan melalui transparansi dan efisiensi. Hal ini di jabarkan pada Visi dan Misi Solata'Boss, yang memiliki Visi "Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif Bagi Semua, Melalui Penyelenggaraan Perizinan Dan Penanaman Modal Yang Berkelas Dunia" dan Misi "Meningkatkan Kualitas Layanan Perizinan/Non Perizinan Menjadi Standar Dunia, Mereformasi Aparatur Pm Ptsp Menjadi Pelayan Publik Kelas Dunia, Mengelola Sistem Teknologi Informasi Berbasis Inovasi".

Adapun tampilan awal dalam aplikasi tersebut tersedia beranda, tentang, layanan, Visi Misi, pengaduan, layanan konsultasi, dan *login* masuk. Terdapat 8 layanan pembuatan perizinan yang disediakan di Solata'Boss yaitu, (1) Surat Izin Praktik (SIP), (2) Surat Izin Kerja (SIK), (3) Izin Operasional Pendidikan, (4) Surat Keterangan Penelitian, (5) Surat Izin Reklame, (6) Pengumpulan Uang Dan Barang (PUB), (7) Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), (8) Pencabutan Izin Tenaga Kerja Kesehatan. Tidak hanya itu dalam aplikasi tersebut masyarakat dapat melihat perizinan yang sedang dalam proses, perizinan yang terbit, dan perizinan apabila di tolak. Dan tersedia kontak yang diberikan berisi alamat lengkap dengan gambar maps yang diberikan, No. Telp, email, jam layanan, dan *social media* DPMPTSP kota Makassar.

Gambar I. 1 Tampilan Aplikasi Solata'Boss



Sumber: Solata'Boss

Dilihat dari aplikasi Solata'Boss yang menyediakan berbagai layanan perizinan, kontak, layanan konsultasi pengaduan, dan lebih banyak lagi layanan yang di berikan. Adanya aplikasi Solata'Boss ini dapat memangkas budaya pelayanan yang mengantri lama, terbelit-belit, tidak transparant, sekarang masyarakat tidak perlu datang ke kantor lagi hanya untuk mengurus surat perizinan,kini lebih efektif ,efisien, dan transparant karena hanya tinggal masuk kedalam *website* Solata'Boss <https://solataboss.dpmpptsp.makassarkota.go.id/> dan *login* dengan mengisi data diri dan memilih layanan perizinan yang dibutuhkan lewat layar *handphone* atau laptop. Kemudahan dari aplikasi Solata'Boss ini, masyarakat dapat melihat dan memantau dokumennya apakah surat telah disetujui atau malah penolakan persetujuan yang masuk secara notifikasi dari operator, apabila dokumen perizinan telah disetujui masyarakat dapat langsung mencetak surat izin perizinan. Seluruh proses penyelenggaraan izin dimulai dari pendaftaran, verifikasi, sampai pada tahap penerbitan izin telah bisa dilakukan secara online melalui aplikasi Solata'Boss ini. Inovasi yang dikeluarkan oleh DPMPPTSP dalam meningkatkan kuliatas pelayanan publik.

Namun begitu banyak layanan dan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Solata'Boss ini akan tetapi di dalam penerapan aplikasi Solata'Boss ini masih ditemukan permasalahan di dalamnya. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada saat mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, peneliti mendengar langsung keluhan dari pegawai sekaligus operator dari Solata'Boss, yaitu:

- Pegawai DPMPSTSP Kota Makassar mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi Solata'Boss mempermudah proses pelayanan, aplikasi ini tidak menyediakan fitur tutorial untuk membantu pengguna memahami cara menggunakan aplikasi dengan benar. Akibatnya, banyak dokumen permintaan izin yang ditolak karena kesalahan format penulisan, salah penempatan dokumen, atau kesalahan dalam pengunggahan dokumen.
- Salah satu operator Solata'Boss mencatat bahwa tampilan aplikasi Solata'Boss terkesan masih pada desain lama dan kurang menarik. Meskipun aplikasi ini mengurangi jumlah masyarakat yang datang langsung ke kantor, ada masih beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan perizinan online melalui aplikasi ini.
- Pengguna aplikasi Solata'Boss mengeluhkan bahwa terkadang website aplikasi mengalami gangguan teknis atau down, yang menyebabkan terhambatnya proses perizinan baik bagi masyarakat maupun operator yang mengelola aplikasi tersebut
- Pengguna aplikasi juga mengeluhkan bahwa proses pengeluaran surat izin melalui aplikasi Solata'Boss memakan waktu yang cukup lama, yakni 2 hari kerja untuk mendapatkan hasil atau keputusan atas permohonan mereka
- Pengguna juga mengeluhkan bahwa setelah mengunggah dokumen untuk permohonan izin, mereka harus menunggu 2 hari kerja untuk mendapatkan respon dari operator aplikasi. Jika dokumen ditolak, pengguna harus memperbaiki dan mengunggah ulang dokumen tersebut, yang kemudian memerlukan waktu tunggu lagi untuk mendapatkan keputusan.
- Peneliti menemukan pada tampilan layanan konsultasi tidak terbaca pada saat ingin membuka pilihan layanan konsultasi, dimana tampilan yang diberikan "502 *gate away*" tidak adanya tampilan yang diberikan pada layanan tersebut.

Melihat dari banyaknya keluhan dan masalah dari aplikasi Solata'Boss berbasis web, hal ini berarti aplikasi Solata'Boss belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan dalam mengakses pelayanan melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan (Widiyaningrum, 2022). Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dilakukan dengan benar dan sesuai prosedur, dan dikatakan efisien apabila dilakukan dengan benar dan menghasilkan hasil yang bermanfaat (Enitasari & Hertati, 2019). Berdasarkan uraian permasalahan tersebut dan beberapa pendapat ahli, membuktikan penerapan aplikasi Solata'Boss belum bisa dikatakan maksimal. Hal ini tidak sejalan dengan visi dan misi dari aplikasi tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait seberapa efektif aplikasi Solata'Boss ini. Lebih lanjutnya,

penulis melakukan tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan terkait efektivitas

Penelitian yang dilakukan Hasna Rafida (2018), yang berjudul Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (SIMPONIE) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan (1985), dalam 3 model yaitu; optimasi tujuan, perspektif sistem, tekanan pada perilaku. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil data presentase efektivitas aplikasi Simponie yang menghasilkan penilaian kurang dari 60%, dilihat juga dari segi akumulatif aplikasi ini berada dalam kategori yang tidak baik karena adanya keluhan menganggap aplikasi Simponie belum dapat memenuhi dan memuaskan harapan pemohon atas pelayanan publik yang mereka terima saat melakukan pengurusan dokumen izin usaha melalui aplikasi Simponie. Beberapa masalah dalam aplikasi ini sering mengalami gangguan akses, tidak adanya kontak, tidak menjelaskan informasi, dan tahapan yang dinilai kurang efektif.

Selanjutnya, penelitian terkait efektivitas juga pernah dilakukan oleh Herlina Wulandari, Afifuddin, Suyeno (2020), berjudul Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi "DR.Kepo" Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Penelitian ini menggunakan teori dari buku Hardiansyah (2011) mengenai 5 dimensi indikator kualitas pelayanan *public* yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphthy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua kendala dalam penerapan aplikasi Dr. Kepo, yaitu jaringan internet yang kurang handal dan kurangnya dukungan sosialisasi. Program inovasi aplikasi Dr. Kepo cukup efektif dalam memberikan layanan administrasi dokumen kependudukan. Bentuk baru aplikasi Dr. Kepo ini dinilai perlu oleh masyarakat, terbukti dari penggunaan aplikasi oleh beberapa oknum. Selain itu, para pegawai telah menunjukkan kehandalannya dalam mengimplementasikan aplikasi Dr. Kepo sesuai dengan landasan hukum dan standar pelayanan publik yang berlaku.

Selanjutnya Penelitian yang lain yang terkait pernah dilakukan oleh Christian Yuliana (2015) berjudul Efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di badan pelayanan perizinan terpadu kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut standar pelayanan yang ditentukan pemerintah yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ini ditemukan beberapa masalah yaitu kurangnya waktu sosialisasi, kurangnya kesadaran aparatur ditingkat kecamatan dan kurangnya aktif aparatur desa.

Penelitian mengenai efektivitas aplikasi Solata'Boss di DPMPSTSP kota Makassar memiliki persamaan sama-sama menganalisis terkait efektivitas akan

tetapi terdapat perbedaan yakni terletak pada penggunaan teori, dimana teori yang digunakan peneliti adalah teori Duncan (1985) yang mengatakan ada tiga indikator dalam efektivitas organisasi sebagai berikut yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Perbedaan lainnya terdapat pada lokus penelitian dimana lokus penelitian peneliti berada di DPMPTSP kota Makassar.

Berdasarkan penjelasan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Efektivitas Aplikasi Solata'boss Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**" dengan menggunakan teori menurut Duncan (1985).

I.2 Tinjauan Teori

Pada penelitian ini penulis melakukan tinjauan terhadap beberapa teori yang dapat menjelaskan dan mengukur efektivitas aplikasi Solata'Boss di DPMPTSP kota Makassar.

I.2.1 Teori Organisasi

Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan di dalam kehidupan manusia apalagi dalam kehidupan serba modern ini. Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan – kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu. Disamping itu dapat dikatakan lagi bahwa organisasi–organisasi membantu masyarakat; membantu kelangsungan pengetahuan dan ilmu pengetahuan. Organisasi pada dasarnya dirancang untuk memberi setiap anggota kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, memiliki kewenangan tertentu, dan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan kelompok. Jadi, organisasi bukanlah tujuan, melainkan hanya sarana untuk mencapai tujuan. Namun, mudah pula dapat dimengerti bahwa tujuan itu sendiri, perumusan dan pencapaiannya, sangat dipengaruhi oleh mutu dan efektivitas penggunaan alat atau organisasi itu sendiri.

Organisasi juga suatu kelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama. Tujuan merupakan hasil yang berupa barang, jasa, uang, pengetahuan dan lain-lain. Tujuan disini dapat didefinisikan sebagai output dan untuk menjadi output diperlukan input. Input dapat berupa *raw material*, sumber daya manusia, uang, informasi, dan lain - lain. Sistem sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi materi atau energi. Dalam hal ini teori organisasi memberikan pengarahannya bagaimana organisasi distruktur dan menawarkan bagaimana organisasi dapat dikonstruksi guna meningkatkan keefektifan organisasi. Teori organisasi menjadi dasar pandangan dan pola pikir ketika kita akan mengembangkan atau mendirikan sebuah organisasi. Ketika organisasi tempat anda bernaung mengalami masalah, maka diperlukannya teori organisasi untuk mengatasinya.

Teori organisasi menurut Stephen P. Robbins menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja, atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Dessler dalam Tangkilisan (2005) mengemukakan pendapatnya bahwa organisasi dapat diartikan sebagai pengaturan sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pada organisasi dibentuk kedalam suatu struktur yang masing-masing personel yang terlibat didalamnya diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dikoordinasikan untuk mencapai tujuan organisasi, dimana tujuan organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersama-sama

Menurut Sondang P. Siagian, mendefinisikan organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/ sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

James D. Mooney dalam Robbins (1994) mengatakan bahwa "organisasi timbul bilamana orang-orang bergabung dalam usaha mereka untuk mencapai tujuan bersama".

Adapun menurut Malayu S.P Hasibuan, mengatakan organisasi ialah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.

Sedangkan menurut Lubis dan Husaini (1987) bahwa yang dimaksud dengan organisasi adalah sebagai suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia, yang berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, yang sebagai satu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja sama dan saling menguntungkan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran

rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

I.2.2 Teori Efektivitas

Kemampuan banyak kelompok kerja atau lembaga yang terkoordinasi dengan baik untuk menjalankan tugas dalam lingkungan perusahaan secara efektif mengarah pada pencapaian tujuan dan target kinerja yang berkaitan dengan kuantitas dan kualitas serta tenggat waktu. Efektivitas merupakan suatu konsep mengenai sejauh mana sebuah tujuan atau sasaran yang ditetapkan. Soekanto (1990) menerangkan efektivitas berasal dari kata *effectiveness* yang berarti ukuran sampai sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Beberapa ahli berpendapat tentang efektivitas seperti Miller dalam Tangkilisan (2005) mengungkapkan bahwa:

“effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is meanly concernd with goal attainment. (efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu system sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan).

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat sejauh mana organisasi tersebut mencapai tujuan yang telah di tetapkan semakin besar kemajuan yang di peroleh dalam pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi tersebut. Menurut Richard M. Steers (1985) bahwa efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan layak dicapai. “Efektivitas organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya”(Robbins, 1994). Oleh karena itu, efektivitas organisasi ini sebagai kondisi yang sangat penting untuk sebuah keberhasilan organisasi menekankan tujuan yang tercapai dengan kestabilan, keseimbangan dan kelangsungan hidup dari fungsi organisasi itu berdiri.

Menurut James L. Gibson (1993) yang dikutip Dipta Kharisma, memandang konsep keefektifan organisasi dari tiga perpektif, yaitu;

1. Efektivitas individu

Pada prespektif ini menekankan pada pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab individu sebagai pekerja dari suatu organisasi. Keberhasilan prestasi individu sangat berkaitan dengan kerja dalam kelompok karena individu bekerja dalam suatu organisasi pasti berhubungan langsung dengan kelompok.

2. Efektivitas Kelompok

Prespektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja. Dalam konteks ini, individu juga sebagai “team work”

dimana ada suatu tugas yang harus dilakukan secara kelompok bukan perorangan.

3. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi pada dasarnya merupakan hasil efektivitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektivitas individu dan kelompok artinya organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang lebih tinggi daripada jumlah prestasi masing-masing

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem yang mekanisme kerjanya mencakup transformasi *input* menjadi *output*. Organisasi itu sendiri hidup ditengah-tengah sistem lain sehingga dipengaruhi dan juga mempengaruhi sistem-sistem yang lain. Dengan kata lain dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan. Konsekuensinya, keberhasilan organisasi selain ditentukan oleh faktor intern ditentukan pula oleh faktor lingkungan tersebut. Amitai Etzioni (1985) dalam Syamsu Q. Badu & Novianty Djafri (2017), memberi ukuran keefektifan organisasi sebagai tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya. Robbins (1995) dalam Syamsu Q. Badu & Novianty Djafri (2017), dalam ringkasannya mendefinisikan sebagai kemampuan untuk memperoleh masukan, memproses masukan tersebut, menyalurkan keluaran, dan mempertahankan stabilitas dan keseimbangan di dalam sistem.

Steers mengatakan bahwa yang terbaik dalam meneliti efektivitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang berkaitan:

1. Optimalisasi tujuan-tujuannya,
2. Persektif sistem,
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

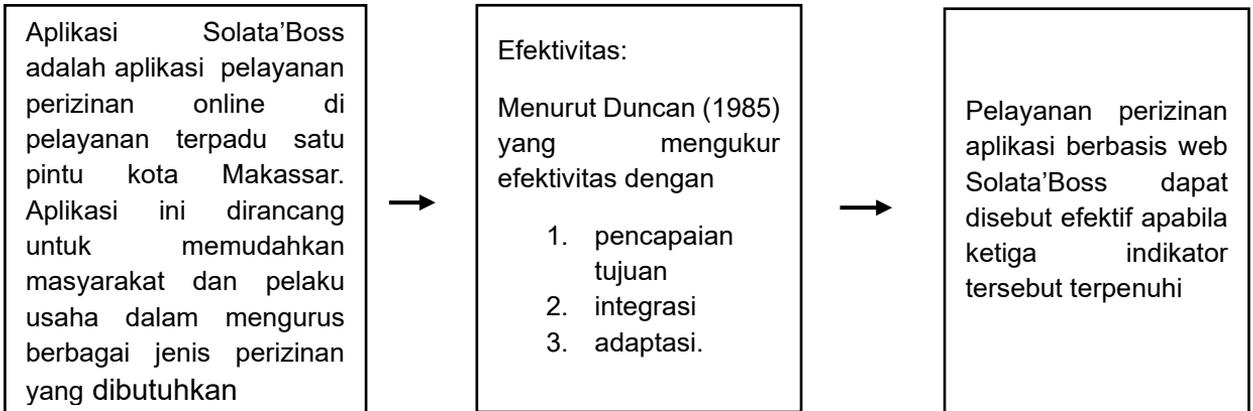
Dengan rancangan optimalisasi tujuan-tujuan memungkinkan untuk diketahui berbagai macam tujuan yang ingin dicapai maka optimalisasi tujuannya. Sedangkan, yang dimaksud dengan rancangan sistem ialah dengan menggunakan sistem terbuka, yaitu suatu organisasi yang saling berkaitan dan berhubungan dengan lingkungannya. Sistem mencakup tiga komponen: *input*, proses, dan *output*. Kemudian yang dimaksud dengan tekanan pada segi perilaku manusia bahwa setiap organisasi dalam mencapai tujuannya selalu menggunakan perilaku manusia sebagai alatnya. Dengan kata lain efektif tidaknya sebuah perusahaan sangat tergantung dari faktor manusiannya.

Sedangkan teori menurut Duncan (1985) mengatakan bahwa ada tiga indikator mengenai ukuran efektivitas organisasi sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu :
kurun waktu dan sasaran yang merupakan target yang konkrit.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dan pengembangan konsensus.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Maka dari penjelasan tinjauan teori diatas , untuk menjelaskan sejauh mana efektivitas aplikasi Solata'Boss di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar, maka peneliti akan menggunakan teori Duncan (1985) yang mengukur efektivitas dengan pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Gambar I. 2 Kerangka Berpikir



I. 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk bagaimana Efektivitas Aplikasi Solata'Boss di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

I.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

a) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai efektivitas layanan digital dalam administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan perizinan dan investasi. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi pelayanan terpadu di sektor pemerintahan.

b) Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti terkait efektivitas aplikasi Solata'Boss di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
- Bagi kantor DPMPSTSP kota Makassar penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan yang bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran serta informasi kepada pihak yang terkait.

- Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait bagaimana efektivitas aplikasi Solata'Boss di DPMPTSP kota Makassar