

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi mendorong setiap individu untuk bertransformasi digital, terkhusus bagi suatu negara. Proses transformasi ini memerlukan responsivitas atau kepekaan pemerintah akan kebutuhan masyarakat serta tantangan atau dinamika yang ada di masyarakat sehubungan dengan layanan pemerintahan. Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam transisi dari layanan pemerintah yang berbasis konvensional ke layanan berbasis elektronik. Aktivitas serba digital membuat masyarakat tidak lagi dibatasi ruang dan waktu, mereka bisa melakukan transaksi secara elektronik dimana saja dan kapan saja. Dengan memanfaatkan teknologi digital, berbagai proses pelayanan publik dapat dilakukan secara cepat dan mudah, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan.

Transformasi digital menjadi kunci utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta memperkuat keterbukaan pelayanan publik terhadap masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, berbagai proses pelayanan publik dapat dilakukan secara cepat dan mudah. Transformasi digital secara tidak langsung membuka sikap transparansi pemerintah dengan melakukan pendekatan yang

berpusat kepada pengguna, dalam hal ini masyarakat, didukung dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini relevan dengan permasalahan yang sering muncul terkait proses transparansi dan akuntabilitas layanan publik di Indonesia yang masih rendah.

Salah satu contoh penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik adalah tersedianya layanan daring atau digitalisasi dokumen. Hal ini dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik tanpa harus mendatangi langsung Dinas atau kantor terkait. Masyarakat dapat mengakses dokumen yang dibutuhkan secara daring dan dapat diunggah langsung melalui aplikasi yang disediakan. Dengan adanya sistem layanan secara daring, masyarakat bisa mendapat informasi mengenai layanan publik secara mudah, efektif dan efisien.

Transformasi digital pada sektor layanan pemerintahan melahirkan istilah yang kemudian dikenal dengan nama *E-government*. *E-government* merupakan konsep yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pelaksanaan pemerintahan. Tujuan pembentukan *E-government* secara khusus disebutkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yaitu meningkatkan kualitas informasi dan transaksi pelayanan publik yang tidak dibatasi oleh sekat waktu dan biaya yang

terjangkau, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha dalam menunjang peningkatan perkembangan perekonomian nasional, serta untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi yang transparan dan efisien dalam memperlancar transaksi dan layanan publik. Instruksi ini memerintahkan pemerintah untuk menggunakan teknologi telematika dalam mendukung pelaksanaan *E-government*.

Dalam pengembangan *E-government* tidak dapat dipungkiri terdapat tantangan dalam pelaksanaannya diantaranya, tantangan yang berkaitan dengan cara pengelolaan akses digital maupun elektronik yang dapat secara efektif digunakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Kedua, tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga diluar pemerintah seperti pihak komersial, swasta maupun pihak-pihak non komersial dalam mengembangkan infrastruktur dan suprastruktur yang dibutuhkan dalam penerapan *E-government*. Ketiga, tantangan dalam penyusunan strategi institusi. Hal ini berkaitan dengan permasalahan biaya investasi dan operasional sebagai penunjang pelaksanaan *E-governement*.

Istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE diperkenalkan sebagai padanan dari *E-government* sesuai yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Pada Bab II disebutkan tujuan pembentukan SPBE adalah : a. mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel; b. mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya; dan c. mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu. Adapun layanan SPBE terdiri atas 2 (dua) layanan yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.

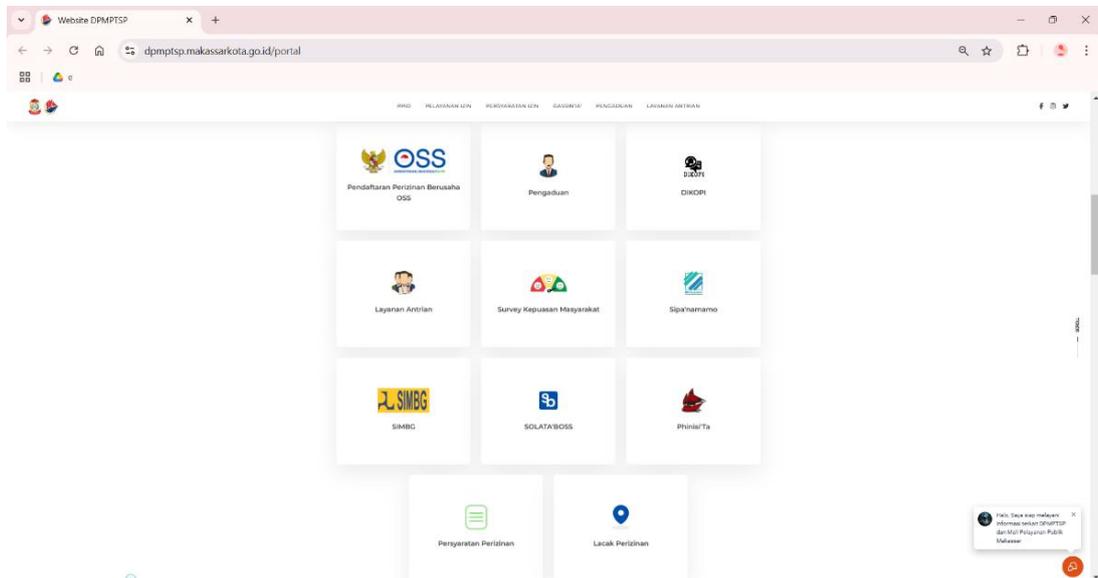
Pada dasarnya, layanan publik mencakup 6 (enam) jenis pelayanan yang terdiri atas barang, administratif, pembangunan, utilitas, kebutuhan pokok dan kemasyarakatan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat, kepemilikan/ penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Salah satu wujud pelayanan administratif adalah layanan perizinan. Perizinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemanfaatan teknologi informasi di masa sekarang, khususnya dalam layanan perizinan dapat berupa layanan secara daring dengan tujuan agar pengguna layanan perizinan, baik badan usaha ataupun perseorangan mendapat pelayanan secara

transparan, efektif serta efisien yang pada akhirnya menjadi landasan masyarakat dalam memberikan kritikan, saran dan evaluasi terkait pelayanan yang didapatkan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar menjadi salah satu dinas yang telah menerapkan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik dalam memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan. DPM PTSP Kota Makassar menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagai dinas yang bertugas secara khusus memberikan pelayanan mengenai perizinan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat.

DPM PTSP Kota Makassar memaksimalkan pelayanan perizinan berbentuk digital agar dapat diakses kapan pun dan dimana pun. Perwujudan digitalisasi pelayanan perizinan di DPM PTSP Kota Makassar dalam menyediakan dan menerbitkan informasi kepada publik dapat diakses melalui Website resmi pemerintah pada laman <https://dpmpptsp.makassarkota.go.id/portal>. Proses perizinan merupakan faktor penting dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha bagi masyarakat. Hadirnya website tersebut dapat memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi terkait tata cara pengurusan surat izin, berkas yang dibutuhkan dalam pengurusan surat izin, pelacakan serta penerbitan surat izin.

**Gambar 1.1 Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**



Sumber : <https://dpmpstsp.makassarkota.go.id/portal>

Pengimplementasian SPBE di Kota Makassar telah diberlakukan sejak tahun 2018 silam. Untuk mengukur implementasi SPBE di instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Tim Koordinasi SPBE Nasional melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi SPBE. Pemantauan dan evaluasi SPBE dalam Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilihat berdasarkan domain kebijakan SPBE, tata kelola SPBE, manajemen SPBE dan layanan SPBE. Dengan nilai indeks penilaian < 1,8 predikat kurang; 1,8 - <2,6 predikat cukup; 2,6 - <3,5 predikat baik; 3,5 - < 4,2 predikat sangat baik dan 4,2 – 5,0 predikat

memuaskan. Pada tahun 2023, Pemerintah Kota Makassar mendapat nilai indeks SPBE 3,14 predikat baik. Angka tersebut menjadi acuan pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Makassar.

**Tabel 1.1 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Sulawesi Selatan**

No	Nama Instansi	D1	D2	D3	D4	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	2,60	2,80	1,91	3,81	3,09	Baik
2	Pemerintah Kab. Pinrang	3,70	2,80	1,00	3,18	2,79	Baik
3	Pemerintah Kab. Gowa	3,00	2,00	2,00	3,24	2,70	Baik
4	Pemerintah Kab. Wajo	2,90	1,80	1,00	3,69	2,67	Baik
5	Pemerintah Kab. Bone	3,20	2,10	1,73	3,56	2,85	Baik
6	Pemerintah Kab. Tana Toraja	2,30	1,10	1,00	2,12	1,70	Kurang
7	Pemerintah Kab. Maros	2,70	1,90	1,00	3,43	2,55	Cukup
8	Pemerintah Kab. Luwu	2,10	2,10	1,00	3,56	2,58	Cukup
9	Pemerintah Kab. Sinjai	2,60	2,30	1,00	3,49	2,67	Baik
10	Pemerintah Kab. Bulukumba	2,80	1,90	1,00	2,85	2,30	Cukup
11	Pemerintah Kab. Bantaeng	3,30	2,60	1,73	3,68	3,04	Baik
12	Pemerintah Kab. Jeneponto	4,00	1,90	1,45	4,07	3,09	Baik
13	Pemerintah Kab. Kepulauan Selayar	2,80	1,40	1,00	2,30	1,93	Cukup
14	Pemerintah Kab. Takalar	1,70	1,30	1,00	3,42	2,27	Cukup
15	Pemerintah Kab. Barru	1,40	1,60	1,00	3,62	2,39	Cukup
16	Pemerintah Kab. Sidenreng Rappang	5,00	1,50	1,00	3,69	2,87	Baik
17	Pemerintah Kab. Pangkajene dan Kepulauan	2,80	1,10	1,00	3,31	2,31	Cukup
18	Pemerintah Kab. Soppeng	3,00	2,20	1,00	3,43	2,67	Baik
19	Pemerintah Kab. Enrekang	3,60	2,20	1,36	3,11	2,66	Baik
20	Pemerintah Kab. Luwu Utara	3,20	2,50	2,27	3,87	3,18	Baik
21	Pemerintah Kab. Luwu Timur	3,10	2,70	1,36	3,83	3,05	Baik
22	Pemerintah Kab. Toraja Utara	2,40	1,50	1,82	2,88	2,30	Cukup
23	Pemerintah Kota Makassar	3,30	2,50	2,36	4,32	3,41	Baik
24	Pemerintah Kota Parepare	2,90	1,50	1,00	3,75	2,62	Baik
25	Pemerintah Kota Palopo	3,40	2,50	1,55	4,36	3,31	Baik

Sumber : Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2023

Implementasi SPBE dalam pelayanan perizinan di DPM PTSP Kota Makassar dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pelaksanaan SPBE. Perwali Kota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah menyebutkan penyelenggaraan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah dilaksanakan berdasarkan pada prinsip efisiensi, efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, interoperabilitas, akuntabilitas dan keamanan. Penerapan prinsip-prinsip SPBE dalam penyelenggaraan layanan perizinan di DPM PTSP Kota Makassar untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di dinas tersebut.

Realita pelayanan perizinan di DPM PTSP Kota Makassar dari tahun-tahun sebelumnya hingga pada saat ini masih menjadi keluhan di masyarakat. Salah satu masalah yang masih terjadi di masyarakat yaitu pengurusan perpanjangan izin. Meskipun sudah ada tanda bukti penerimaan pengurusan izin, tetapi kejelasan kapan izin tersebut keluar tidak terkonfirmasi secara jelas. Hal ini membuat masyarakat tetap mendatangi loket perizinan dengan memulai proses pendaftaran untuk layanan perizinan secara manual dengan menyertakan berkas-berkas untuk diverifikasi kembali<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://makassar.tribunnews.com/2020/06/18/punya-sistem-online-layanan-dpm-ptsp-kota-makassar-masih-sistem-manual-waktu-tunggu-pun-tak-jelas?page=2>

Adapun permasalahan lain dalam pelayanan perizinan di DPM PTSP Kota Makassar dilansir dari [detiksulsel.com](http://detiksulsel.com) yaitu keluhan masyarakat terkait layanan pengurusan IMB yang lama<sup>2</sup>. Zulkarnain selaku warga yang mengurus IMB untuk pembangunan rumah tinggalnya memaparkan bahwa terhitung 2 bulan sejak proses pendaftaran pengurusan IMB, namun izin tersebut belum juga dikeluarkan. Selain itu, terdapat oknum yang mendatangi warga menyamar sebagai petugas pengawas lapangan dan meminta sejumlah uang untuk memberikan bantuan agar IMB-nya bisa segera diterbitkan. Hal ini yang kemudian menjadi tantangan bagi DPM PTSP Kota Makassar untuk lebih memaksimalkan pelayanan pengurusan izin agar lebih transparan terkait kapan dikeluarkan dan apa saja yang menjadi tahapan dalam pengurusan surat izin tersebut.

Dibutuhkan kerja sama tidak hanya pelaksana layanan, namun juga pemerintah serta masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Komunikasi pelaksana layanan untuk memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat berupa sosialisasi atau informasi yang disebar melalui media massa, media sosial dan lain sebagainya menjadi faktor pertama dalam mengimplementasikan sistem secara daring. Selain itu, sumber daya yang memadai juga menjadi faktor penunjang dalam keberhasilan

---

<sup>2</sup> [PTSP Makassar Panggil Warga Lapor IMB Dipersulit, Janji Permudah Layanan \(detik.com\)](http://PTSP.Makassar.Panggil.Warga.Lapor.IMB.Dipersulit.Janji.Permudah.Layanan.(detik.com))

pelaksanaan kebijakan. Pelaksana layanan mungkin sudah cukup memadai dan mengerti terkait wewenang dan tugas yang mereka jalankan, namun tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan juga tidak akan berhasil dijalankan. Dengan terlaksananya sistem yang transparan dan akuntabel, maka permasalahan-permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan perizinan seperti kurangnya informasi terkait aplikasi daring yang diterapkan dalam pelayanan perizinan, proses perizinan yang lama, oknum yang menyamar sebagai petugas DPM PTSP yang menyediakan jasa calo untuk mempercepat perizinan dan transparansi alur pelayanan perizinan dapat terselesaikan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik menganalisis lebih dalam bagaimana implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah sesuai yang tertera dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 serta kualitas layanan perizinan dengan mengangkat judul **“Implementasi Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar?
2. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan mengenai Implementasi Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a) Sebagai masukan bagi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam rangka evaluasi penerapan SPBE dalam pelayanan perizinan.
- b) Sebagai informasi tambahan bagi masyarakat untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
- c) Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengamalkan ilmu sewaktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan serta memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai implementasi SPBE dalam pelayanan publik.
- d) Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti lain untuk dijadikan referensi dengan mengangkat tema yang sama, namun dari sudut pandang yang berbeda.

### 3. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan dijadikan sebagai pembandingan dengan penelitian ilmiah lainnya terutama yang berkaitan dengan penerapan SPBE dalam pelayanan publik.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan hal yang penting dalam proses kebijakan publik. Kebijakan dapat berjalan dengan efektif apabila implementasi kebijakan dilaksanakan dengan baik. Unsur-unsur implementasi kebijakan yang mutlak harus ada ialah unsur pelaksana (*implementor*), adanya program yang akan dilaksanakan, dan *target groups*. Salah satu model pendekatan implementasi kebijakan dirumuskan oleh Van Meter dan Van Horn dengan model “*A Model of the Policy Implementation Process*”. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas yang saling berkaitan diantaranya standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, sikap para pelaksana serta lingkungan sosial, ekonomi dan politik<sup>3</sup>.

##### 2.1.1. Konsep Implementasi

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai

---

<sup>3</sup> Van Metterdan Van Horn dalam Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung : AIPI Bandung. Hal 39-40.

satu tujuan yang ditetapkan. Subarsono (2006) menyebutkan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan, melalui penggunaan sarana (*tools*) untuk memperoleh hasil akhir yang diinginkan. Dalam kamus Webster (dalam Solichin Abdul Wahab, 1997 : 64), pengertian implementasi dirumuskan secara pendek, dimana "*to implementasi*" (mengimplementasikan) berarti menyajikan alat bantu untuk melaksanakan, menimbulkan dampak/ berakibat sesuatu. Untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, ada dua langkah yang bisa dilakukan yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan.

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008 : 146-147) menyebutkan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengubah suatu keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan besar dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011 : 94) terdapat tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/ Undang-Undang (*abaility of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables*

*affecting implementation*). Teori George C. Edward (dalam Subarsono, 2011 : 90-92) mengemukakan bahwa ada empat variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor) dan struktur birokrasi. Pandangan Edward ini menyebutkan bahwa dengan adanya komunikasi, maka seorang implementor bisa mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang akan menjadi tujuan dan sasaran kebijakan dan memaksimalkan sumber daya baik dalam hal kompetensi implementor maupun sumber daya finansial. Selain itu, pembentukan watak/karakteristik seorang implementor perlu diperhatikan karena dapat menunjang efektifitas implementasi kebijakan. Dan yang paling penting adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi yang memudahkan masyarakat memahami struktur organisasi, sehingga prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks tidak lagi menjadi permasalahan yang dihadapi dalam pengimplementasian suatu kebijakan publik.

### **2.1.2. Konsep Kebijakan Publik**

Kebijakan publik memiliki ruang lingkup yang sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor, seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan sebagainya. Anderson dalam Winarno (2007:20) menyatakan konsep kebijakan publik memiliki beberapa implikasi, diantaranya :

Pertama, titik perhatian kebijakan publik berorientasi pada maksud dan tujuan dan bukan perilaku secara serampangan. Kedua, kebijakan merupakan arah atau pola tindakan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan yang tersendiri. Ketiga, kebijakan adalah apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah dalam mengatur, mengendalikan atau mempromosikan dan bukan apa yang diinginkan oleh pemerintah. Keempat, kebijakan publik mungkin dalam bentuknya bersifat positif atau negatif, secara positif kebijakan mungkin mencakup bentuk tindakan pemerintah yang jelas untuk mempengaruhi suatu masalah tertentu, secara negatif kebijakan mungkin mencakup suatu keputusan oleh pejabat-pejabat pemerintahan, tetapi tidak untuk mengambil tindakan dan tidak untuk melakukan sesuatu mengenai suatu persoalan yang memerlukan keterlibatan pemerintah. Pernyataan tersebut dapat menggambarkan kebijakan publik memiliki lingkup yang cukup luas karena menyangkut pada kualitas lingkungan kehidupan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Kebijakan publik oleh Dye (1992 : 2) diartikan sebagai "*whatever government choose to do or not to do*". Kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan dilakukan atau tidak dilakukan. Kebijakan merupakan serangkaian tujuan atau sasaran dari program-program pemerintah. Menurut Kartasasmita (dalam Widodo, 2021 : 12-13) menyebutkan kebijakan ialah upaya untuk

memahami dan mengartikan apa yang dilakukan (atau tidak dilakukan) oleh pemerintah mengenai suatu masalah, apa yang menyebabkan atau yang memengaruhinya dan apa pengaruh serta dampak dari kebijakan tersebut. Friedrich dan Wahab (dalam Widodo, 2021 : 13) mengartikan kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Secara garis besar, kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon/upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang sering terjadi di masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Atas dasar pengertian tersebut, kebijakan publik memiliki elemen-elemen yang kemudian dikemukakan oleh Anderson (1994 : 2021) diantaranya :

- a) Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu
- b) Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah
- c) Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan
- d) Kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu) dan bersifat

negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu)

- e) Kebijakan publik (positif) selalu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa (otoritatif)

### **2.1.3. Tahapan Pelaksanaan Kebijakan Publik**

Kebijakan publik merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah. Untuk menentukan suatu kebijakan, terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan agar kebijakan yang dibuat dapat mencapai tujuan yang diharapkan. <sup>4</sup>Menurut Budi Winarno, terdapat 5 tahapan diantaranya :

#### 1. Tahap Penyusunan Agenda

*Agenda setting* atau penyusunan agenda merupakan sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Tahapan ini berisi masalah publik dan prioritas kebijakan yang akan dirancang. Kebutuhan masyarakat yang dipilih adalah kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan prioritas masyarakat secara keseluruhan, bukan secara kelompok ataupun golongan tertentu.

#### 2. Tahap Formulasi Kebijakan

---

<sup>4</sup> [Kebijakan Publik Era Globalisasi - Google Books](#), hal. 30-32

Pada tahap *Policy formulation* atau tahap formulasi kebijakan ini masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah tersebut didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik yang berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Dalam tahapan ini, masing-masing alternatif solusi yang ditawarkan bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang akan diambil dalam memecahkan permasalahan yang ada.

### 3. *Policy Adoption*

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang telah ditawarkan oleh para pembuat kebijakan, ditahapan ini pada akhirnya akan terpilih salah satu dari alternatif kebijakan yang telah dikemukakan yang akan diberlakukan secara umum bagi masyarakat. *Policy adoption* atau adopsi kebijakan mempunyai tujuan secara legitimasi untuk memberikan otoritas pada proses dasar pemerintahan. Otoritas atau kuasa yang diberikan kepada pemerintah bertujuan agar yang memiliki wewenang dalam melakukan perubahan atau perbaikan dalam kebijakan publik hanya pemerintah.

### 4. *Policy Implementation*

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elite, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh

karena itu, tahapan implementasi kebijakan merupakan langkah penerapan sekaligus langkah uji coba penerapan kebijakan publik yang diberlakukan di masyarakat secara luas. Dalam tahapan ini, pemerintah bertugas untuk mengawasi jalannya kebijakan publik. Pada tahapan ini, berbagai kepentingan akan saling bersaing dimana beberapa implementasi kebijakan akan mendapat dukungan para pelaksana, namun tidak dapat dipungkiri juga akan ditentang oleh para pelaksana.

#### 5. *Policy Evaluation*

Pada tahapan ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut penilaian yang mencakup substansi, implementasi dan dampak dari penerapan kebijakan itu sendiri. Dari tahapan ini, pemerintah bisa melakukan perbaikan terhadap kebijakan yang telah berlaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perumusan kebijakan publik terdapat komponen dasar yang harus dimiliki yaitu tujuan, sasaran yang spesifik dan cara untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan cara ini, komponen tujuan yang luas dan

sasaran yang spesifik diperjelas kemudian diinterpretasikan. Cara ini disebut pelaksanaan kebijakan publik.

## **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan seseorang atau sekelompok orang. Mahmudi (2010 : 223-224) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004).

Menurut Subarsono (2008 : 136), pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Kurniawan (2010) juga mengemukakan pendapatnya terkait pelayanan publik, dimana pelayanan publik ialah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **2.2.1 Definisi Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "*service*". Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh

orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Batinggi (2005) menyebutkan bahwa “pelayanan umum lahir dikarenakan adanya kepentingan umum”. Pelayanan umum bukan merupakan tujuan melainkan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut Kemenpan Nomor 63 tahun mengenai pelayanan adalah sebagai berikut.

- Pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- Instansi pemerintah yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja organisasi Kementerian, Departemen, Kesekretariatan

Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

- Unit penyelenggara pelayanan publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayann publik.
- Pemberi pelayanan publik yaitu pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Penerima pelayanan publik merupakan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

### **2.2.2 Asas – asas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan layanan yang memuaskan pengguna layanan, terdapat asas-asas pelayanan yang harus dipenuhi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada:

1. Kepentingan Umum, bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan tertentu.
2. Kepastian Hukum, adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

3. Kesamaan Hak, dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti membedakan ras, suku, agama, golongan, gender ataupun status sosial.
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, bahwa aparat penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif, untuk mendorong peran serta masyarakat umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang adil dan merata, tanpa memandang latar belakang pribadi mereka.
8. Keterbukaan, dimaksudkan bahwa setiap penerima layanan publik dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi mengenai layanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan yang ada.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik Pemerintah harus mampu menyediakan fasilitas dan memberikan perlakuan khusus bagi masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan. Pada Pada 5 ayat 3 UU Nomor 39 tahun 1999 mengelompokkan kelompok rentan antara lain orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil dan difabel.
11. Ketepatan waktu, dimaksudkan bahwa pelayanan publik harus tepat waktu atau dalam rentang waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, baik terkait penerbitan maupun prosesnya atau lain sebagainya.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, dimaksudkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus cepat dan efektif. Tak hanya itu, pelayanan juga harus bisa memberikan kemudahan akses untuk dijangkau dan tidak berbelit.

### **2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut KBBI, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/ cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa

membahagiakan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml et al. (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *tangible* (berwujud)

- Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Dimensi *reliability* (kehandalan)

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Dimensi *responsiveness* (respon/ ketanggapan)

- Merespons setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

- Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

#### 4. Dimensi *assurance* (jaminan)

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

#### 5. Dimensi *empathy* (empati)

- Mendahulukan kepentingan pemohon
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

### **2.3 Sistem Pemerintahan di Indonesia**

#### **2.3.1 Sistem Pemerintahan Daerah**

Sistem pemerintahan daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa pemerintahan daerah adalah

penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Dalam mengatur daerahnya sendiri, pemerintah daerah diberikan kekuasaan seluas-luasnya dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Adanya konsep otonomi daerah memberikan kebebasan kepada setiap daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya (kepentingannya sendiri) tanpa campur tangan pemerintah pusat sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Tugas pemerintah pusat hanya mengerahkan, mengawasi dan mengendalikan agar penyelenggaraan pemerintah daerah tetap pada koridor aturan yang telah ditetapkan. Sistem pemerintahan daerah dalam konteks otonomi daerah dilaksanakan dengan beberapa asas, diantaranya :

- a. Asas Desentralisasi. Asas ini ialah penyerahan wewenang pemerintahan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dalam sistem

Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tujuan desentralisasi adalah pemberian otonomi kepada daerah untuk meningkatkan daya guna penyelenggaraan pemerintah daerah.

- b. Asas Dekonsentrasi. Asas ini ialah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau instansi vertikal di wilayah tertentu.
- c. Tugas pembantuan. Apabila semua urusan pemerintahan daerah dilaksanakan sendiri oleh pemerintah pusat, maka jika ditinjau dari segi daya dan hasil guna kurang dapat dipertanggungjawabkan karena memerlukan tenaga dan biaya yang sangat besar. Untuk itu adanya asas tugas pembantuan adalah penugasan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dan/atau desa, dari pemerintah provinsi pada pemerintah kabupaten/kota dan/atau desa serta pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

### **2.3.2 Konsep *E-Government***

Menurut World Bank (2012), *Electronic government* adalah penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis dan sekaligus memfasilitasi kerjasama dengan

instansi pemerintahan lainnya. Cally G. Weslatt (2009) juga mengemukakan bahwa *Electronic government* adalah suatu sistem layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, dan memfasilitasi pelayanan kepada masyarakat umum sehingga pemerintah bisa lebih bertanggung jawab atas kebutuhan masyarakat.

Gil Garcia and Martinez Moyano juga mengungkapkan definisi *E-gouvernement* sebagai langkah pemerintah dalam menggunakan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara inovatif. Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa hadirnya *E-government* sebagai upaya pemerintah untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Melalui *E-government*, masyarakat bisa mengakses informasi dengan lebih cepat dan mudah serta terciptanya layanan pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan UUD 1945 pada pasal 28F disebutkan bahwa tujuan mendasar pengembangan *E-government* adalah untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses pemerintahan dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah.

### **2.3.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

SPBE merupakan singkatan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Pengguna SPBE adalah semua pengguna layanan yang memanfaatkan layanan SPBE seperti pemerintahan, masyarakat dan pelaku usaha. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen SPBE secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi SPBE.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan SPBE, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya.

### **2.3.4 Visi, Misi dan Tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyebutkan visi SPBE adalah “Terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi”. Visi ini menjadi acuan dalam mewujudkan pelaksanaan SPBE yang terpadu untuk menghasilkan birokrasi pemerintah yang integratif, dinamis, transparan dan inovatif serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang terpadu, efektif, responsif dan adaptif. Untuk mencapai visi SPBE, misi SPBE adalah :

1. Melakukan penataan dan penguatan organisasi dan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu;
2. Mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik yang terpadu, menyeluruh, dan menjangkau masyarakat luas;
3. Membangun fondasi teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi, aman, dan andal;
4. Membangun SDM yang kompeten dan inovatif berbasis teknologi informasi dan komunikasi

Berdasarkan visi dan misi SPBE, tujuan SPBE adalah :

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
2. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya;
3. Mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu.

### **2.3.5 Prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Pentingnya SPBE salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Untuk menjalankan SPBE didasari beberapa prinsip yang tercantum dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah, diantaranya:

1. Efisiensi, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE secara tepat guna. Dalam hal ini, penyederhanaan berbagai sistem yang sebelumnya berbelit menjadi lebih praktis serta pengurangan biaya dan anggaran dalam pengurusan perizinan. Efisiensi menjadi prinsip SPBE yang memastikan bahwa setiap kebutuhan dan permintaan masyarakat dapat dilaporkan dengan cepat dan mudah melalui platform elektronik.

2. Efektivitas, menekankan pada pencapaian tujuan dan berfokus pada kualitas layanan dan produktivitas kinerja yang dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat, standar moral serta kemampuan komunikasi.
3. Keterpaduan, merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE. Selama ini, pelayanan birokrasi di Indonesia identik dengan stigma terpisah-pisah dan berbelit. Keterpaduan dapat menghapus stigma pelayanan birokrasi yang terpisah-pisah. Prinsip keterpaduan dimaksudkan adanya sinergi antara pemerintah pusat dan daerah dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih terkoordinir dengan baik.
4. Kesenambungan, merupakan prinsip SPBE yang dimaksudkan untuk memastikan setiap informasi dan data dapat diakses secara integrasi oleh berbagai instansi yang berkaitan.
5. Interoperabilitas, merupakan situasi dimana sistem teknologi yang ada mampu bertukar dan menggunakan informasi yang ada antara satu dengan lainnya, tidak terbatas ruang dan waktu. Dengan prinsip interoperabilitas, data dan informasi dapat bergerak secara bebas antar platform sehingga memastikan aliran informasi yang tepat waktu dan akurat.

6. Akuntabilitas, mencakup dasar pelaporan yang jelas, responsif, tepat dan tidak merugikan atau kejelasan fungsi dan pertanggungjawabannya dalam memberikan pelayanan. Melalui ini, pelaporan evaluasi dari pemerintah pusat maupun daerah dapat dipertanggungjawabkan, terukur dan transparan.
7. Keamanan, merupakan kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan pada data dan informasi. Dengan penerapan prinsip keamanan, hal ini merupakan jaminan dari pemerintah untuk memberikan keamanan dalam pelayanan SPBE.

#### **2.4 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

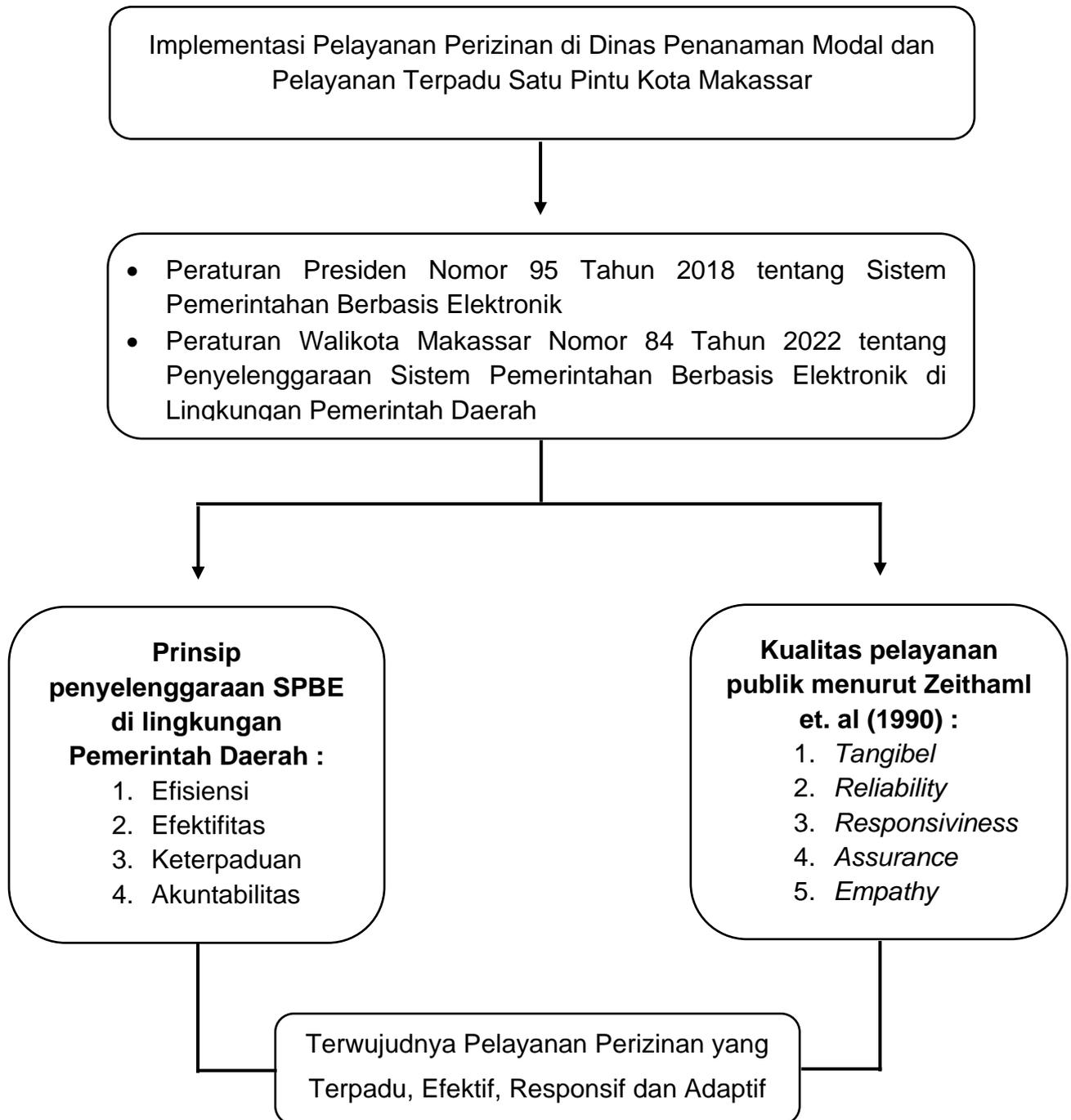
Menurut Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ialah suatu perangkat daerah pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah. Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab kepada Walikota Makassar, DPM PTSP Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota Makassar dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang

ditugaskan kepada daerah berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **2.5 Kerangka Konsep**

Menurut Notoarmodjo (2012), kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Kerangka konseptual dapat memberikan informasi terkait apa yang diharapkan untuk ditemukan melalui penelitian kita dan mendefinisikan variabel yang berbeda. Kerangka konsep dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

## KERANGKA KONSEP



Gambar 2.1 Kerangka Konsep