

SKRIPSI
e-READINESS* PENERAPAN SISTEM *ONLINE
***SINGLE SUBMISSION* DALAM PELAYANAN**
PERIZINAN BERUSAHA DI KABUPATEN PINRANG

WULANDARI TRISETIA WINDY

E011181509



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022



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

ABSTRAK

WULANDARI TRISETIA WINDY (E011181509). *e-Readiness* Penerapan Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Pinrang. Xiv + 91 Halaman + 24 Tabel + 6 Gambar + 27 Lampiran + Dibimbing Oleh Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc dan Adnan Nasution, S. Sos., M. Si.

Penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat terkait “*e-Readiness* Penerapan Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Pinrang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terkait tingkat kesiapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dalam penerapan Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha. Sampel pada penelitian ini sebanyak 34 orang pegawai DPMPTSP dan 77 orang masyarakat pengguna layanan *Online Single Submission*, dengan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner.

Konsep yang digunakan dalam penelitian yaitu menurut Musa (2010) yang menyatakan ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *e-Readiness* suatu daerah yakni: 1. Infrastruktur, 2. Sumber Daya Manusia, 3. Pemerintah dan Manajemen Kelembagaan.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa persepsi masyarakat terkait *e-Readiness* Penerapan Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Pinrang sudah cukup baik. Hal tersebut didukung oleh hasil persentase nilai setiap indikatornya yaitu: 1. Infrastruktur yakni sebesar 78,49%, 2. Sumber Daya Manusia yakni sebesar 77,79%, 3. Pemerintah dan Manajemen Kelembagaan yakni sebesar 79,55%. Adapun rata-rata akumulasi nilai setiap indikator sebesar 78,61% yang dikategorikan sangat siap, meskipun ada beberapa data yang belum mendukung seperti masih terdapat daerah yang memiliki kualitas jaringan rendah yang akan berpengaruh dalam mengakses sistem OSS dan ketidaksiapan sumberdaya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang yang dimana masih memiliki pegawai dengan latar pendidikan terakhir SMA Sederajat.

Kata Kunci: *e-Readiness, Sistem Online Single Submission*



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

ABSTRACT

WULANDARI TRISETIA WINDY (E011181509). e-Readiness Application of Online Single Submission System in Business Licensing Services in Pinrang Regency. Xiv + 91 Pages + 24 Tables + 6 Figures + 27 Attachments + Supervised by Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc and Adnan Nasution, S. Sos., M. Si.

This study focuses on "e-Readiness Application of Online Single Submission System in Business Licensing Services in Pinrang Regency". The purpose of this study was to determine the level of readiness of the Office of Investment and One Stop Services in Pinrang Regency in the application of the Online Single Submission System in Business Licensing Services. The sample in this study was 34 DPMPTSP employees and 77 community users of Online Single Submission services, using quantitative research methods with a descriptive approach. The types of data collected consist of primary data and secondary data. The technique used to collect data is a questionnaire.

The concept used in this research is according to Musa (2010) which states that there are three indicators used to measure the e-Readiness of an area, namely: 1. Infrastructure, 2. Human Resources, 3. Government and Institutional Management.

The results of this study indicate that the e-Readiness of the Application of the Online Single Submission System in Business Licensing Services in Pinrang Regency is quite good. This is supported by the results of the percentage value of each indicator, namely: 1. Infrastructure, which is 78.49%, 2. Human Resources, which is 77.79%, 3. Government and Institutional Management, which is 79.55%. The average accumulated value of each indicator is 78.61% which is categorized as very ready, although there are some data that are not supported, such as there are still areas that have low network quality which will affect access to the OSS system and the unpreparedness of human resources in the DPMPTSP of Pinrang Regency which still has employees with the latest high school education background.

Keywords: e-Readiness, Online Single Submission System



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulandari Trisetia Windy

Nim : E011181509

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “*e-Readiness* Penerapan Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Pinrang” adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Palakassar, 6 Agustus 2022



wulandari Trisetia Windy



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wulandari Trisetia Windy
NIM : E011181509
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : *e-Readiness* Penerapan *Online Single Submission*
dalam Pelayanan Peizinan Berusaha di Kabupaten
Pinrang

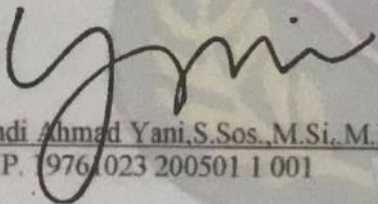
Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk
Ujian Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin.

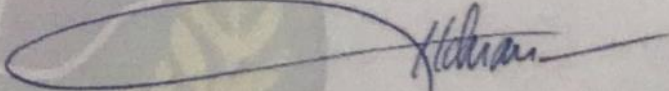
Makassar, 06 Agustus 2022

Menyetujui:

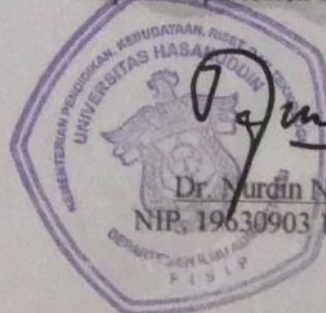
Pembimbing I

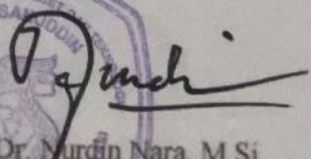
Pembimbing II


Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc
NIP. 19761023 200501 1 001


Adnan Nasution, S. Sos., M. Si
NIP. 19740707 200501 1 001

Mengetahui
Kepala Departemen Ilmu Administrasi,




Dr. Mardin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1 002



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


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Wulandari Trisetia Windy
NIM : E011181509
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : *e-Readiness* Penerapan *Online Single Submission*
dalam Pelayanan Peizinan Berusaha di Kabupaten
Pinrang

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

Makassar, 06 Agustus 2022

Dewan Penguji Skripsi:

Ketua Sidang : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc (.....) 

Sekretaris Sidang : Adnan Nasution, S. Sos., M. Si (.....) 

Anggota : 1. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P (.....) 

2. Amril Hans, S.AP., MPA (.....) 

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “***e-Readiness Penerapan Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Pinrang***” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1. Sholawat serta salam senantiasa tercurah atas junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam yang gelap gulita ke alam yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Namun berkat rahmat dari Allah SWT, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat terselesaikan. Dalam hal ini penulis berupaya untuk memberikan yang terbaik, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritikan maupun saran yang sifatnya membangun guna penyempurnaan berikutnya. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua penulis, Ayahanda tercinta **Iskandar** dan Ibunda tercinta **Hj. Jumawati** yang telah memberikan doa restu dan bantuan baik immaterial maupun materil. Dan juga kepada saudara-saudara penulis, yaitu **Surianti** dan **Adetial** yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

Skripsi ini adalah sebuah karya tulis ilmiah yang dalam penulisan dan penyusunannya tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari dosen pembimbing penulis yakni Bapak **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc** selaku dosen Pembimbing 1 dan Bapak **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si** selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan banyak teimakasih serta rasa syukur yang sangat besar.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin;
2. **Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya;
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi;
4. **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc** selaku dosen penasihat akademik sekaligus pembimbing I dan **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis;
5. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P** dan **Amril Hans, S.AP., MPA** selaku dewan penguji. Terima kasih atas waktu, masukan serta arahannya;

6. Para **Dosen program studi Administrasi Publik UNHAS** terima kasih atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan, serta staf akademik (**Ibu Ros, Ibu Darma, dan Pak Lili**) yang telah membantu penulis dalam pengurusan kelengkapan administratif penulisan skripsi;
7. Terima kasih kepada **Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang** yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis selama meneliti;
8. Terima kasih kepada **Masyarakat Kabupaten Pinrang terkhusus kepada responden pengguna layanan OSS** yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis selama meneliti;
9. Teman-teman **LENTERA 2018** terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan di kampus semoga cita-cita kita semua dapat tercapai, sukses untuk kalian semua;
10. Teman-teman tersayang "**KUI**" **Riri, Sika, Yunita, Anita, Eka, Anggie, Arini, dan Novia.** karena selalu ada, memberi dukungan dan semangat untuk penulis. Terima kasih untuk waktunya selama perkuliahan menemani penulis dalam suka maupun duka. Semoga kalian semua sukses dan bisa membahagiakan kedua orang tua kita masing-masing;
11. Terima kasih kepada **Ummu, Sri, Kiki, dan Wiwi** yang juga telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan wadah kepada penulis dalam berproses.

13. Teman-teman **KKN PINRANG 2**, Terima kasih telah memberikan pengalaman, pengetahuan dan ilmu-ilmunya.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, bantuan dan dorongan penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan kekeliruan yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Wassalamualaikum wr.wb

Makassar, 06 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Konsep <i>e-Government</i>	8
II.1.1 Pengertian <i>e-Government</i>	8
II.1.2 Penerapan <i>e-Government</i>	10
II.1.3 Manfaat Penerapan <i>E-Government</i>	13
II.2 Konsep <i>e-Readiness</i> (Kesiapan penerapan <i>e-Government</i>)	14
II.3 Deskripsi Program Perizinan Daring <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	23
II.3.1 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.....	25
II.3.2 Regulasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.....	25
II.3.3 Jenis Perizinan <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	29
II.4 Studi Terdahulu.....	30
II.5 Kerangka Konsep.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
III.1 Metode Penelitian.....	36
III.2 Lokasi Penelitian	36
III.3 Definisi Operasional.....	36
III.4 Instrumen Penelitian.....	38

III.5 Populasi dan Sampel.....	40
III.6 Sumber Data	41
III.7 Teknik Pengumpulan Data	42
III.8 Teknik Pengolahan Data.....	43
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	43
III.9.1 Uji Validitas.....	43
III.9.2 Uji Reliabilitas	45
III.10 Metode Analisis Data	47
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
IV.1. Gambaran Umum Kabupaten Pinrang	48
IV.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang	49
IV.2.1 Profil DPMPTSP Kabupaten Pinrang.....	49
IV.2.2 Motto, Visi & Misi, dan Maklumat Pelayanan.....	51
IV.2.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pinrang	52
BAB V HASIL PENELITIAN	62
V.1 Karakteristik Responden.....	62
V.2 Hasil Penelitian.....	67
BAB VI PENUTUP	87
VI.1 Kesimpulan.....	87
VI.2 Keterbatasan Penelitian	88
VI.3 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Indikator e-Readiness	20
Tabel II. 2 Model-Model e-Readiness	22
Tabel II. 3 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel III. 1 Indikator Kesiapan Penerapan e-Government	39
Tabel III. 2 Skor dalam Penelitian	40
Tabel III. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Pegawai.....	44
Tabel III. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Masyarakat.....	45
Tabel III. 5 Hasil Uji Reliabilitas Data Pegawai.....	46
Tabel III. 6 Hasil Uji Reliabilitas Data Masyarakat.....	46
Tabel V. 1 Karakteristik Responden dari Pegawai Berdasarkan Usia	62
Tabel V. 2 Karakteristik Responden dari Masyarakat Berdasarkan Usia	63
Tabel V. 3 Karakteristik Responden dari Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin....	64
Tabel V. 4 Karakteristik Responden dari Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel V. 5 Karakteristik Responden dari Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
Tabel V. 6 Karakteristik Responden dari Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
Tabel V. 7 Tanggapan Responden dari Pegawai tentang Indikator Infrastruktur. 68	
Tabel V. 8 Tanggapan Responden dari Pegawai tentang Indikator Sumber Daya Manusia	70
Tabel V. 9 Tanggapan Responden dari Pegawai tentang Indikator Pemerintah dan Manajemen Kelembagaan.....	73
Tabel V. 10 Tanggapan Responden dari Masyarakat tentang Indikator Infrastruktur.....	75
Tabel V. 11 Hasil Tes Kecepatan Jaringan Internet.....	77
Tabel V. 12Tanggapan Responden dari Masyarakat tentang Indikator Sumber Daya Manusia.....	79
Tabel V. 13 Tanggapan Responden dari Masyarakat tentang Indikator Pemerintah dan Manajemen Kelembagaan	81
Tabel V. 14 Daftar Panduan OSS)	82
Tabel V. 15 Akumulasi Seluruh Nilai Indikator Konsep e-Readiness dalam Penerapan e-Government (Sistem OSS)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Model hubungan variabel e-Readiness.....	20
Gambar II. 2 Kerangka Konseptual	35
Gambar IV. 1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang	49
Gambar IV. 2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang	54
Gambar V. 1 Peta Kabupaten Pinrang	77
Gambar V. 2 Alur Sistem OSS Berbasis Risiko	83

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kewajiban pemerintah ialah memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara. Adapun pelayanan yang diberikan yaitu berupa pelayanan administratif maupun pelayanan perizinan. Untuk melaksanakan kewajibannya, pemerintah berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau *Information and Communication Technology (ICT)*. Untuk itu, dikembangkan suatu sistem berbasis elektronik untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah, yaitu *electronic government* atau disingkat menjadi *e-Government*. *e-Government* ialah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik berbasis ICT berarti akan mengubah metode dalam pelayanan publik yang dimana masyarakat akan datang langsung ke instansi terkait untuk memperoleh layanan menjadi metode penggunaan ICT, yang dapat mengakses berbagai pelayanan publik mulai dari penyediaan data dan informasi sampai dengan melakukan transaksi pelayanan publik. Hal tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam menerima layanan publik.

Dalam pelayanan perizinan, penggunaan ICT sudah diterapkan sebagai upaya dalam mempersingkat birokrasi yang ada dalam proses perizinan dan juga dapat mempersingkat waktu yang diperlukan dalam proses perizinan. Jadi untuk mengurus perizinan, masyarakat akan dimudahkan dengan tidak perlu lagi untuk datang dari satu instansi ke instansi lainnya.

Namun dalam penerapan *e-Government*, instansi pemerintah harus siap dalam menerapkannya. Kesiapan yang dimaksud adalah kesiapan dalam hal finansial untuk mendukung penerapan *e-Government* tersebut, kesiapan dalam hal sumber daya manusia atau pegawai dalam penggunaan teknologi terkait dengan *e-Government*, kesiapan dalam hal ketersediaan infrastruktur teknologi, dan lain-lain. Kesiapan dalam penerapan *e-Government* inilah yang biasa disebut sebagai *e-Readiness*. Secara umum *e-Readiness* adalah kemampuan suatu individu ataupun kelompok untuk siap dalam memanfaatkan teknologi. Menurut Kovacic (2005 : 183) *e-Readiness* adalah kemampuan pemerintah untuk beradaptasi dalam menjalankan pemerintahan dengan kondisi yang berbeda, yaitu dengan menggunakan penerapan ICT.

Salah satu negara yang telah menerapkan ICT dalam proses penyelenggaraan pemerintahannya adalah Indonesia. Sejak pertengahan tahun 2018 lalu, Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dengan sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi berbasis teknologi informasi atau biasa di sebut dengan *Online Single Submission* (OSS). OSS adalah upaya pemerintah pusat dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan untuk menciptakan pelayanan perizinan yang cepat dan juga dapat memberikan kepastian. Maksud dari kebijakan tersebut adalah untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui perbaikan pelayanan perizinan berusaha.

Namun dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, mengubah paradigma perizinan dari berbasis izin (*licensing-based approach*)

menjadi berbasis risiko (*risk-based approach/RBA*). UU Cipta Kerja mengamankan sejumlah Peraturan Pemerintah (PP) dan Peraturan Presiden (Perpres) sebagai regulasi turunan sekaligus menjadi panduan kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Pemda). Ada dua regulasi turunan terkait kemudahan perizinan berusaha dan layanan di daerah yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP No. 5 Tahun 2021) dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (PP No. 6 Tahun 2021).

Dalam peraturan mengenai OSS, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko, dijelaskan bahwa perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya dinilai berdasarkan tingkat risiko dan besaran skala kegiatan usaha. Adapun risiko usaha dibagi kedalam beberapa risiko yaitu risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi, dan risiko tinggi. Sedangkan skala usaha dibagi berdasarkan skala kegiatan usaha, yakni Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan usaha besar. Pelaku usaha dengan risiko rendah dan menengah rendah dapat menyelesaikan pengurusan izin usahanya melalui OSS-RBA dan dapat memulai kegiatan usahanya setelah memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB). Sementara itu kegiatan usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi wajib memiliki NIB, lalu kementerian/lembaga/pemerintah daerah akan memverifikasi persyaratan/standar dan melakukan pengawasan terhadap kegiatan usaha tersebut.

OSS-RBA merupakan sistem satu pintu. Karena itu pelaku usaha tidak perlu mengunjungi banyak tempat untuk mengurus izin. Sistem OSS-RBA telah terintegrasi dengan Kementerian Dalam Negeri (Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil)), Kementerian Keuangan (Kantor Pelayanan Pajak), Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (informasi perusahaan), dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang (tata ruang terperinci) untuk pendirian kegiatan usaha. OSS juga terintegrasi dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Teknis dan Lembaga Daerah untuk izin usaha, izin lokasi, dan izin lingkungan. Sedangkan proses pendaftaran di OSS dan pengembangan usaha dikelola oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Dalam penerapan sistem *Online Singel Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) masih menghadapi berbagai persoalan. Salah satunya yaitu adanya sejumlah keluhan dari berbagai daerah di Indonesia yang diterima oleh Ombudsman RI terkait dengan belum siapnya penerapan OSS-RBA. Hal ini dapat dilaporkan oleh Media Indonesia (2021) mengenai ketidaksiapan OSS-RBA dan indikasi ketidakpastian urusan perizinan di seluruh wilayah Indonesia yang bisa merugikan investasi nasional.

Permasalahan lain juga diungkapkan oleh Komisi Pemantauan Pelaksana Otonomi Daerah atau KPPOD (2021) bahwa digitalisasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah belum terintegrasi dengan baik. Ada beberapa sistem kementerian/lembaga yang belum terintegrasi yang dimana hal tersebut penting dalam persyaratan dasar perizinan. Salah satu contohnya yaitu Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang merupakan sistem terkait dengan

persetujuan bangunan yang dulu disebut Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hal tersebut menciptakan kebingungan sendiri bagi pemerintah daerah karena masih berproses secara terpisah-pisah. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelaku usaha yang mengurus SIMBG tanpa berkoordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Untuk mengoptimalkan pelaksanaan ketentuan Pasal 7 dan Pasal 38 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021, maka lahirlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dimana penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah kabupaten/kota dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota (Permendagri No. 25 Tahun 2021). Kabupaten Pinrang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan yang dimana proses penyelenggaraan perizinan berusahanya dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan observasi awal penulis melalui wawancara dengan salah satu pendamping OSS di DPMPTSP Kabupaten Pinrang, sebelum menerapkan OSS, mereka hanya mendapat satu kali sosialisasi *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA) dan pemberian materi oleh pusat yaitu Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Sosialisasi tersebut dilakukan secara daring melalui zoom meeting yang dilakukan dalam dua hari kerja yang dimulai pada pukul 08.00 sampai dengan 16.30 dan diikuti oleh para pendamping OSS yang dimana hal tersebut dirasa masih kurang.

Lebih lanjut dipaparkan di website DPMPTSP (2021) dalam Rencana Kerja (RENJA) 2021 bahwa penerapan OSS belum berjalan secara maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya gangguan teknis seperti jaringan yang tidak stabil, belum sinkronnya Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) diantara kementerian/lembaga/pemerintah daerah, kurangnya pendampingan atau bimbingan dari kementerian/lembaga teknis kepada pemerintah kabupaten/kota. Selain itu, masih adanya proses penyempurnaan pada aplikasi OSS sendiri sehingga dapat menyebabkan pelayanan perizinan berusaha di daerah sangat terpengaruh. Penerapan OSS oleh pemerintah pusat juga belum berjalan secara maksimal karena adanya gangguan teknis seperti jaringan yang belum stabil serta sarana dan prasarana penunjangnya yang masih kurang memadai sehingga dapat menjadi penghambat dalam proses penerbitan perizinan (PMPTSP, 2021)

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: ***“e-Readiness Penerapan Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan berusaha di Kabupaten Pinrang”***.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana persepsi masyarakat tentang kesiapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS)?”

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat tentang kesiapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS).

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi atas dua bagian yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan pembaca *e-Readiness* penerapan *Online Single Submission* (OSS), juga dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan dan pertimbangan bagi aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep *e-Government*

II.1.1 Pengertian *e-Government*

Perkembangan teknologi informasi telah menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan manusia, mulai dari sektor perdagangan, industri, sosial dan sebagainya. Untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi, maka pemerintah mengembangkan sebuah konsep pemerintahan digital yang disebut dengan *electronic government* atau biasa disingkat dengan *e-Government*.

Perubahan dari sistem manual ke penggunaan *e-Government* merupakan salah satu dari bentuk reformasi administrasi publik. Perubahan ini akan berpengaruh terhadap peningkatan layanan pemerintah dan akan membutuhkan desain ulang. *e-Government* juga menyebabkan perubahan terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat yang dimana masyarakat menjadi tidak perlu lagi untuk mendatangi instansi terkait untuk mendapatkan layanan, melainkan mereka dapat mengakses layanan melalui internet.

Selain itu, *e-Government* dapat berguna untuk mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut dengan *good governance*. Hal inilah yang telah menjadikan *e-Government* memainkan peranan penting dalam modernisasi pemerintah.

Terdapat beberapa pengertian *e-Government* dan memiliki arti yang berbeda-beda. Namun semuanya memiliki gagasan yang sama, yaitu penggunaan

teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan urusan pemerintahan.

Menurut the World Bank Group (2001) dalam Aprianty (2016 : 1592) menyatakan bahwa *e-Government* memiliki kaitan dengan penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi (yaitu *Wide Area Network*, *Internet* dan lain sebagainya) oleh lembaga pemerintahan yang memiliki kemampuan dalam membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan lembaga lain dalam pemerintahan. Selain itu, Indrajit (2006) menyatakan bahwa *e-Government* yaitu merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) yang melibatkan teknologi informasi (terutama internet) dalam rangka memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.

Definisi lainnya disampaikan oleh Hartono (2010) bahwa *e-Government* yaitu suatu proses dalam sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat yang dapat memberikan kemudahan dalam proses komunikasi dan transaksi kepada masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif, serta informasi menjadi lebih jelas atau transparan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa *e-Government* merupakan pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi oleh

organisasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada warga masyarakat agar tercapai efisiensi dan efektivitas.

II.1.2 Penerapan *e-Government*

Dalam penerapan *e-Government* terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Indrajit (2006 : 21) mengemukakan terdapat dua aspek utama yang dapat dilihat dalam mengategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut, yaitu:

1. Aspek kompleksitas, berkaitan dengan seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan.
2. Aspek manfaat, berkaitan dengan hal-hal yang memiliki kaitan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan atas dua aspek utama tersebut, Indrajit (2006 : 21) mengemukakan jenis-jenis *e-Government* yang kemudian dibagi dalam tiga kelas utama, yaitu: *publish*, *interact*, dan *transact*.

1. Publish

Jenis ini adalah yang paling sederhana dalam penerapan *e-Government*, hal tersebut dikarenakan proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Kegiatan yang terjadi pada jenis ini adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah berperan dalam mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat yang dapat diakses secara langsung melalui internet.

2. *Interact*

Pada jenis ini telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, pengguna hanya dapat mengikuti link saja). Selain itu pemerintah pun menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung seperti *chatting*, *tele-conference*, *web* dan TV

3. *Transact*

Pada jenis ini interaksi terjadi dua arah seperti pada jenis *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Selain itu, dalam penerapan *e-Government* tentunya akan ada suatu interaksi antara pemerintah dengan pihak-pihak terkait. Menurut Indrajit (2006 : 27) Dalam konsep *e-Government* dikenal empat tipe relasi *e-government* yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Government to Citizens (G2C)*

Tipe relasi ini merupakan tipe yang paling sering dijumpai dan berbasis pada pelayanan publik, dimana dalam tipe ini sistem *e-Government* dibuat untuk menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Tujuan utama dari tipe relasi G2C yaitu mendekatkan pemerintah selaku pemberi

layanan kepada masyarakat selaku penerima layanan dengan melalui berbagai kanal-kanal akses agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan.

2. *Government to Business (G2B)*

Salah satu tugas utama pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif sehingga roda perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Entitas bisnis atau perusahaan swasta dalam melakukan kegiatan sehari-harinya akan membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Disamping itu, mereka juga membutuhkan layanan dari pemerintah terkait dengan hak dan kewajiban organisasinya. Terbentuknya hubungan yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis dapat menjadi hubungan timbal balik yang saling menguntungkan di kemudian hari.

3. *Government to Governments (G2G)*

Pada saat ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens. Bahkan antar instansi pemerintahan pun tentunya melakukan banyak interaksi demi menunjang kebutuhan pekerjaan. Tipe realisi G2G ini menekankan penerapan *e-government* dalam membantu memperlancar hubungan kerjasama antar pemerintahan.

4. *Government to Employees (G2E)*

Dalam tipe relasi ini sistem *e-Government* diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri ataupun karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

II.1.3 Manfaat Penerapan *E-Government*

Konsep *e-Government* diterapkan tentunya diharapkan mempunyai manfaat yang dapat dirasakan oleh seluruh pihak. Menurut Al Gore dan Blair (2001) dalam Indrajit (2006 : 8) yang mengemukakan manfaat penerapan *e-Government* sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada, serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

II.2 Konsep *e-Readiness* (Kesiapan penerapan *e-Government*)

Secara umum *e-Readiness* adalah kemampuan suatu individu ataupun kelompok untuk siap dalam memanfaatkan teknologi. Adapun kesiapan elektronik disebut sebagai suatu ukuran terhadap kesiapan secara nasional, ekonomi, dan persiapan untuk menerima manfaat dari penggunaan ICT. Indrajit, et al. (2005) berpendapat bahwa *e-readiness* ini menjadi prasyarat utama untuk pembangunan *e-government*. Indrajit et al. (2005) menjelaskan pengertian *e-Readiness* merupakan pemeringkatan dalam penilaian tingkat kesiapan suatu negara dalam memanfaatkan teknologi informasi, khususnya untuk pelaksanaan *e-Government*.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, kesiapan memanfaatkan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut:

1. *e-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

2. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
3. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
4. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang memengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Selain itu Kovacic (2005 : 183) menjelaskan pengertian *e-Readiness* dan juga menjabarkan indikator-indikator penilaian kesiapan sebagai berikut:

“e-government readiness is defined as the aptitude of a government to use ICTs to move its services and activities into the new environment. While the e-readiness assessment indicators vary, most tend to measure ICT connectivity, ICT use and integration, training, human capacity, government policies and regulation, infrastructure, security, and economy”.

Kovacic (2005) menekankan pada kemampuan pemerintah untuk beradaptasi dalam menjalankan pemerintahan dengan kondisi yang berbeda, yaitu dengan menggunakan penerapan ICT. Pemerintah perlu beradaptasi dengan transformasi

pelayanan dan aktivitas dari sistem konvensional menjadi berbasis *online*. Hal ini pun selaras dengan penjelasan Budhiarja dan Sachdeva (2002) dalam Azab (2009 : 97) mengenai *e-readiness* yaitu: “*e-readiness is essentially the degree in which a community is qualified to participate in the Networked World*”. Dalam penjelasan tersebut ditekankan bahwa pada dasarnya *e-Readiness* atau kesiapan elektronik suatu negara membahas tingkat suatu komunitas memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam dunia penggunaan teknologi.

Adapun Indrajit et al. (2005 : 11) menjelaskan mengenai hal utama yang menjadi patokan untuk melihat siap atau tidaknya suatu instansi menerapkan konsep *e-Government*, yaitu:

“kesiapan dalam penerapan konsep *e-Government* sangat bergantung pada dua hal utama yang secara langsung akan berdampak pada jenis atau model *e-government* yang akan diterapkan, yaitu:

- Kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di negara atau daerah terkait; dan
- Ketersediaan sumber daya yang terdapat pada domain masyarakat dan pemerintah tersebut.”

Dari pendapat diatas penulis melihat bahwa dalam mempersiapkan penerapan *e-Government* ini bukan hanya melibatkan pemerintah saja, namun juga melibatkan seluruh elemen yang ada dalam suatu pemerintahan, dimana yang dimaksud adalah masyarakat itu sendiri. Selain itu Indrajit et al. (2005 : 12-13) pun menjabarkan kembali secara lebih rinci mengenai faktor-faktor yang dapat menjadi

penentu kesiapan pemerintah dalam menerapkan *e-Government*, yaitu sebagai berikut:

1. **Infrakstruktur Telekomunikasi**

Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrakstruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan *e-Government*. Secara ideal memang harus tersedia infrakstruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government* yang telah disepakati. Namun secara pragmatis, harus pula dipertimbangkan potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrakstruktur telekomunikasi di lokasi terkait. Untuk daerah yang masih memiliki infrastruktur yang teramat sangat minim, sebaiknya dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah terkait.

2. **Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah**

Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informai dalam membantu kegiatan sehari-hari akan memperlihatkan sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *e-Government*. Sudah menjadi rahasia umum bahwa banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana pinjaman atau hibah untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrumen tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga sudah dalam kondisi rusak.

3. Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah

Subjek yang akan menjadi “pemain utama” di dalam inisiatif *e-Government* yang akan diterapkan, membutuhkan sejumlah sumber daya manusia di Lembaga pemerintahan untuk bekerja, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa dalam penerapan *e-Government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* sumber daya manusia (SDM) di pemerintah, semakin siap mereka dalam menerapkan konsep *e-Government*.

4. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Sekecil apapun inisiatif *e-Government* yang akan diterapkan, sangat terlihat jelas bahwa dibutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Pemerintah daerah tentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya. Perlu juga diperhatikan bahwa dana yang dibutuhkan tidak hanya untuk investasi saja, melainkan perlu juga untuk dinaggarkan dalam biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan di kemudian hari.

5. Perangkat Hukum

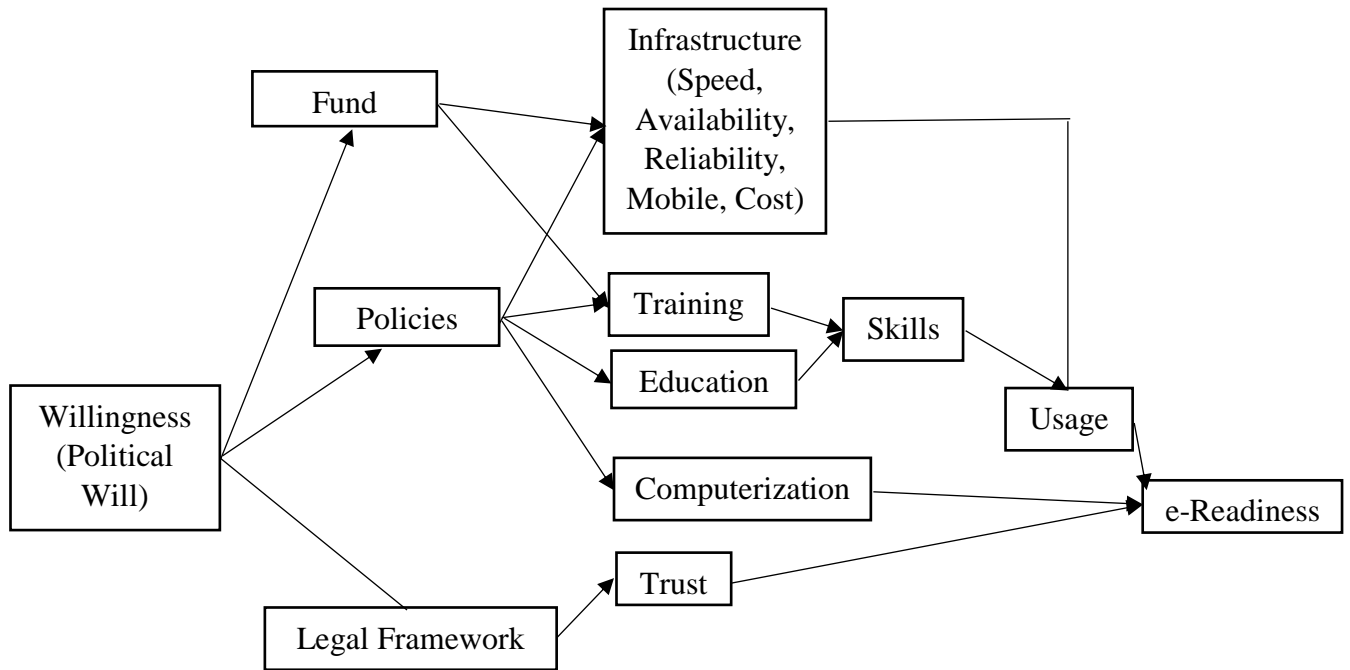
Konsep *e-Government* sangat berkaitan erat dengan usaha dalam penciptaan dan pendistribusian data atau informasi dari satu pihak ke pihak lain, masalah keamanan data atau informasi dan hak cipta intelektual merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang

berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-Government* yang kondusif.

6. Perubahan Paradigma

Penerapan *e-Government* pada hakekatnya adalah merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk merubah paradigma dan cara berfikir. Perubahan paradigma dalam hal ini diharapkan akan menimbulkan kesadaran dan keinginan untuk merubah cara kerja, sikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika pimpinan dan bawahan di dalam pemerintahan tidak ingin berubah maka mereka dapat dikatakan belum siap dalam menerapkan konsep *e-Government*.

Disisi lain, Musa (2010) dalam risetnya tentang alat penilaian *e-Readiness* untuk regional pemerintah daerah di Iraq menawarkan sebuah metode pengukuran *e-Readiness*. Metode ini mengukur aspek tertentu dari masyarakat dan beberapa fitur layanan dan teknologi yang diperlukan dalam transformasi penyelenggaraan pemerintahan dari sistem konvensional ke arah digital atau disebut dengan *e-Government*. Metode tersebut pada dasarnya dimaksudkan untuk memberikan indikasi terbaik tentang variabel yang mempengaruhi *e-Government*, sehingga hasil pengukuran tersebut dapat membantu pengambil keputusan dalam menentukan apa saja yang patut menjadi prioritas dan perbaikan yang harus dilakukan kedepannya dalam meningkatkan *e-Readiness* suatu organisasi. Adapun model yang dikembangkan oleh Musa (2010) yaitu:



Gambar II. 1 Model hubungan variabel e-Readiness

Sumber: Musa (2010; 36)

Adapun indikator yang diusulkan Musa (2010) sebagai instrumen pengukuran *e-Readiness* di tingkat pemerintah daerah yaitu sebagai berikut:

**Tabel II. 1
Indikator e-Readiness**

No	Infrastructure	Human Resource (Users and Government employees)	Government & Management
1	<i>Speed of Internet</i>	<i>Government Trust</i>	<i>Computerization</i>
2	<i>Availability</i>	<i>Skills</i>	<i>Willingness (Political Will)</i>
3	<i>Cost of Internet</i>	<i>Education</i>	<i>Fund</i>
4	<i>Reliability</i>	<i>Usage</i>	<i>Policies</i>
5	<i>Mobile Internet</i>	<i>Training</i>	<i>Legal Framework</i>

Sumber: Musa (2010; 80)

Computer System Policy Project (CSPP) adalah yang pertama kali dalam melakukan pengukuran *e-Readiness* yaitu pada tahun 1998. Model *e-Readiness* tersebut adalah *society readiness for participating in network world*. selanjutnya mulai dikembangkan beberapa *assessment tool* oleh beberapa organisasi atau lembaga sesuai dengan orientasi kebutuhan masing-masing. Adapun model-model *e-Readiness* menurut Nento et al. (2017 : B27.3) adalah sebagai berikut:

Tabel II. 2
Model-Model *e-Readiness*

Model	Jenis	Author	Deskripsi	Fokus
<i>Readiness Guide for Living in the Networked World</i> (1998)	Statistik dengan Kuesioner yang siap digunakan	<i>Computer System Policy Project (CSPP)</i>	Mengukur kesiapan masyarakat melalui 4 tahap pembangunan pada 5 kategori. Berdasarkan kuesioner 23 pertanyaan.	Infrastruktur, Akses, Aplikasi dan layanan Ekonomi, Enabler.
<i>E-readiness rankings</i> (2002)	Statistik dengan kuesioner yang siap digunakan	<i>The Economist Intelligence Unit and Pyramid Research</i>	Skor Perhitungan di 6 kategori, lima di antaranya mencakup total 29 indikator. Menggabungkan peringkat lingkungan bisnis (70 indikator terpisah) dengan skor konektivitas. Terdapat penjelasan singkat tentang hasil dan perubahan sejak peringkat terakhir.	Konektivitas dan infrastruktur teknologi (25%), lingkungan bisnis (20%), konsumen dan adopsi bisnis (20%), sosial dan infrastruktur budaya (15%), Hukum dan kebijakan lingkungan (15%), mendukung <i>e-services</i> (5%)
<i>Readiness for the Networked World</i> (2005)	Statistik dengan kuesioner yang siap digunakan	<i>Center for International Development at Harvard University</i>	Menilai kesiapan masyarakat pada 4 stage dalam 19 indikator. Berdasarkan estimasi mandiri dari masyarakat. Tidak ada resep untuk perbaikan.	<i>Access, Learning, Society, Economy, Policy.</i>
ICT Pura (2011)	Statistik dengan kuesioner yang siap digunakan	Kemertrian Kominfo RI	Mengukur kesiapan masyarakat, lingkungan bisnis, Pendidikan dan pemerintah pada 6 tingkat kesiapan pada 5 dimensi, berdasarkan kuesioner 100 pertanyaan.	Infrastruktur, SDM, Dunia Pendidikan, Masyarakat, Kebijakan, Keselarasan strategi nasional

Sumber: Nento et al. (2017, 3)

Dari uraian diatas, juga dipaparkan beberapa indikator penilaian kesiapan oleh beberapa ahli. Kovacic (2005) menjabarkan indikator-indikator penilaian kesiapan elektronik yaitu konektivitas TIK, penggunaan dan integrasi TIK, pelatihan, kapasitas SDM, kebijakan dan regulasi pemerintah, infrastruktur, keamanan, dan ekonomi. Adapun Indrajit et al. (2005) menjabarkan 6 faktor yang dapat menjadi penentu kesiapan pemerintah dalam menerapkan *e-Government*, yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh Pemerintah, kesiapan sumber daya di Pemerintah, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, perubahan paradigma. Terakhir yaitu Musa (2010) yang mengembangkan konsep pengukuran *e-Readiness* dengan tiga indikator yaitu *infrastructure*, *human resources*, dan *government & management*.

Dari banyaknya alat pengukuran *e-Readiness* yang telah disebutkan diatas maka penulis memilih konsep pengukuran yang dikembangkan oleh Musa (2010) yang menjelaskan tiga indikator *e-Readiness*. Hal tersebut karena indikator yang dijabarkan oleh Musa (2010) sesuai dengan konteks masalah yang diteliti yaitu kesiapan penerapan *eGovernment* di pemerintah daerah.

II.3 Deskripsi Program Perizinan Daring *Online Single Submission* (OSS)

Atas dasar pertimbangan bahwa perizinan berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah untuk memulai dan mengembangkan kegiatan usaha, perlu adanya penataan kembali agar pelayanan peizinan berusaha menjadi lebih baik. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Salah satu pembahasan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan berusaha yang dibahas dalam

Peraturan Presiden ini ialah perlunya memanfaatkan teknologi melalui suatu Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau yang disebut dengan *Online Single Submission* (OSS). Lebih lanjut, karakteristik penerapan OSS berdasarkan Peraturan Presiden yaitu:

1. Pelaksanaan seluruh perizinan dan pemenuhan persyaratan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/kepala lembaga, gubernur, bupati/walikota, wajib dilakukan melalui OSS.
2. Penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron, dan pembuatan keputusan secara tunggal untuk pemberian perizinan berusaha.
3. Menjamin sistem pelayanan beroperasi secara terus-menerus (berkesinambungan) dan memenuhi standar keamanan data dan informasi.
4. Proses manajemen sistem informasi dan validasi secara elektronik terhadap para pengguna sistem untuk memperoleh legalitas akses.
5. Proses koordinasi dan sinkronisasi pertukaran data dan informasi dilakukan secara *online* di antara pengguna OSS.
6. Menyiapkan akses data realisasi perizinan berusaha dari kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang punya kewenangan perizinan berusaha sebagai konfirmasi atas telah diterbitkannya perizinan berusaha sesuai ketentuan perundang-undangan.
7. Melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap sistem pelayanan pada OSS.
8. Menyediakan *audit trail*.

9. Semua data dalam OSS harus terjamin keamanan dan kerahasiaannya.
10. Penyedia pusat layanan untuk membantu para pelaku usaha.

II.3.1 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

UU Cipta Kerja menerapkan paradigma baru dalam pelayanan perizinan berusaha yaitu *risk based approach*. Dalam hal ini tingkat risiko menjadi pertimbangan atas setiap tindakan atau usaha yang dilakukan. Prinsip Perizinan Usaha Berbasis Risiko adalah *trust but verify*. Sebab pada dasarnya, Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mengubah konsep perizinan yang bersifat *ex-an-te* (persyaratan dipenuhi di awal) dengan konsep perizinan *ex-post* (verifikasi dilakukan setelah persyaratan terpenuhi). Konsep ini dapat diterapkan untuk jenis kegiatan usaha yang berisiko rendah atau kegiatan usaha yang telah ditetapkan standarnya. Setelah pelaku usaha melakukan kegiatan usaha berdasarkan standar, pemerintah sebagai otoritas akan melakukan verifikasi atas pemenuhan standar tersebut. Pemohon izin usaha diberikan kemudahan dalam mendapatkan legalitas usaha. Namun, pengawasan pasca pemberian izin usaha menjadi proses yang mesti akuntabel dan transparan.

II.3.2 Regulasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

II.3.2.1 PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Penyelenggaraan perizinan berbasis risiko yang diatur dalam PP ini adalah pengaturan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; norma, standar, prosedur, dan kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui layanan Sistem *Online Single Submission* (OSS); tata cara pengawasan

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; evaluasi dan reformasi kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; pendanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; dan sanksi. Adapun peringkat skala usaha kegiatan usaha diklasifikasikan menjadi kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah; kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah; kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi; dan kegiatan usaha dengan tingkat risiko tinggi.

Perizinan berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah berupa Nomor Induk Berusaha (NIB) yang menjadi identitas pelaku usaha sekaligus legalitas melaksanakan kegiatan usaha. NIB kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah juga berlaku sebagai Standar Nasional Indonesia (SNI) dan pernyataan jaminan halal di bidang jaminan produk halal.

Perizinan berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah berupa NIB dan Sertifikat Standar. Sertifikat Standar untuk melaksanakan kegiatan usaha dalam bentuk pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi standar usaha yang diberikan melalui Sistem OSS.

Perizinan berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi berupa NIB dan sertifikat standar. Sertifikat standar diterbitkan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah berdasarkan hasil verifikasi pemenuhan standar pelaksanaan kegiatan usaha oleh pelaku usaha. Singkatnya, setelah memperoleh NIB, pelaku usaha membuat pernyataan melalui sistem OSS untuk memenuhi standar pelaksanaan kegiatan usaha dan dilakukan verifikasi oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Lembaga OSS menerbitkan Sertifikat Standar yang belum

terverifikasi. Sertifikat Standar yang belum terverifikasi ini dasar bagi pelaku usaha untuk melakukan persiapan kegiatan usaha. NIB dan Sertifikat Standar yang telah terverifikasi merupakan Perizinan Berusaha bagi Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan operasional dan komersial kegiatan usaha.

Untuk perizinan berusaha dengan tingkat risiko tinggi berupa NIB dan izin. Izin merupakan persetujuan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh Pelaku Usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya. Sebelum memperoleh izin, Pelaku Usaha dapat menggunakan NIB untuk persiapan kegiatan usaha. NIB sebagaimana dan izin merupakan Perizinan Berusaha bagi Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan operasional dan komersial kegiatan usaha. Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah menerbitkan Sertifikat Standar Usaha dan Sertifikat Standar Produk berdasarkan hasil verifikasi pemenuhan standar.

II.3.2.2 PP No. 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

PP No. 6 Tahun 2021 mengatur Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang meliputi kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; pelaksanaan Perizinan Berusaha di Daerah; Perda dan Perkada mengenai Perizinan Berusaha; pelaporan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; pembinaan dan pengawasan; pendanaan; dan sanksi administratif. Dalam PP ini, pengelolaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah di atur secara elektronik mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu pintu. Ketetapan ini menjadi modal legalitas bagi pelaku usaha

untuk memulai dan menjalankan usaha dan atau kegiatannya. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah Provinsi dilaksanakan oleh DPMPTSP Provinsi, sedangkan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten/Kota.

PP ini juga menetapkan bahwa pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha di daerah wajib menggunakan Sistem OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat. Dalam pasal 11 diatur bahwa pelayanan Sistem OSS pada Perizinan Berusaha di daerah dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha. Pelayanan Sistem OSS dilakukan secara mandiri oleh pelaku usahan, bisa menggunakan perangkat/fasilitas sendiri maupun dengan yang disediakan oleh DPMPTSP. Jika pelayanan Sistem OSS belum dapat dilaksanakan secara mandiri, DPMPTSP akan melakukan pelayanan berbantuan dan/atau pelayanan bergerak. Pelayanan berbantuan dilakukan secara interaktif antara DPMPTSP dan pelaku usaha, sedangkan pelayanan bergerak dilakukan dengan mendekatkan keterjangkauan pelayanan kepada pelaku usaha dengan menggunakan sarana transportasi atau sarana lainnya.

Apabila Sistem OSS belum tersedia, maka pelaku usaha dapat mengajukan permohonan Perizinan Berusaha secara luring kepada petugas DPMPTSP yang kemudian akan menghubungkan perizinan luring ke dalam Sistem OSS pada DPMPTSP terdekat. Persetujuan atau penolakan diterbitkannya dokumen Perizinan Berusaha akan diinformasikan kepada pelaku usaha melalui sarana komunikasi. Jika terjadi gangguan teknis dengan Sistem OSS, maka masyarakat dapat menyampaikan hal tersebut kepada DPMPTSP. DPMPTSP harus menyediakan

pelayanan berbantuan paling lama 1 (satu) hari sejak dinyatakan terjadinya gangguan teknis.

Bagi pelaku usaha di daerah tertinggal, terdepan, terluar dan/atau wilayah yang belum memiliki aksesibilitas yang memadai, permohonan Perizinan Berusaha dapat diajukan di kantor kecamatan atau kantor kelurahan/desa lain. Selain itu, pelaku usaha juga dapat mengajukan permohonan Perizinan Berusaha pada pelayanan bergerak yang diselenggarakan oleh DPMPTSP daerah terkait.

II.3.3 Jenis Perizinan *Online Single Submission* (OSS)

Merujuk pada isi pasal 6 PP Nomor 5 Tahun 2021, sejumlah izin yang dapat diurus pada sistem OSS-RBA berupa sektor-sektor berikut ini:

1. Sektor kelautan dan perikanan;
2. Sektor pertanian;
3. Sektor lingkungan hidup dan kehutanan;
4. Sektor energi dan sumber daya mineral;
5. Sektor ketenagalistrikan;
6. Sektor perindustrian;
7. Sektor perdagangan;
8. Sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
9. Sektor transportasi;
10. Sektor kesehatan, obat, dan makanan;
11. Sektor pendidikan dan kebudayaan;
12. Sektor pariwisata;

13. Sektor keagamaan;
14. Sektor pos, telekomunikasi, penyiaran, dan sistem dan transaksi elektronik;
15. Sektor pertahanan dan keamanan;
16. Sektor ketenagakerjaan;

II.4 Studi Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi. Adapun penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel II. 3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Thn)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Evi Fadhillah (2011)	Kesiapan Penerapan <i>e-Government</i> di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesiapan penerapan <i>e-Government</i> di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang masih belum siap dalam menerapkan <i>e-Government</i> . Hasil perhitungan menyatakan bahwa angka t-hitung \leq t-tabel = (-6,84 < 1,645) dan didukung dari hasil yang dicapai hanya 57% dari	Lokus Penelitian di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Tangerang dengan menggunakan teknik penarikan sampel yaitu <i>Multiple Stage Sampel</i> dengan cara <i>equal Probability</i> . Adapun teori yang digunakan yaitu teori yang diungkapkan oleh Kovacic dan Davidrajuh dengan memiliki Sembilan indikator kesiapan	Fokus penelitian yaitu Kesiapan Penerapan <i>e-Government</i> . Menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

No	Nama Peneliti (Thn)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
			nilai yang diharapkan.	<i>e-Government</i> yang terdiri dari konektivitas ICT, penggunaan dan integrasi ICT, pelatihan, kapasitas manusia, kebijakan dan peraturan pemerintah, infrastruktur, keamanan, akses, aplikasi dan layanan.	
2.	Rachmat Kurniawan (2015)	Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	Hasil penelitian ini yaitu kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang tersebut dinyatakan cukup siap, terlihat dari beberapa indikator yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah, pelatihan, kapasitas Sumber Daya Manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, ketersediaan dana dan keamanan. Tapi masih terdapat beberapa masalah yaitu hasil Perekamana E-KTP kota	Lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menggunakan gabungan teori dari beberapa ahli yaitu Rajuh (2007), Indrajit (2005), dan Kovacic (2007). Adapun kesiapannya yaitu infrastuktur telekomunikasi, integrasi ICT, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT, pelatihan, kapasitas sumber daya manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, ketersediaan dan anggaran, keamanan.	Fokus penelitian menggunakan konsep <i>e-Readiness</i> (kesiapan) sebagai kajian yang diteliti

No	Nama Peneliti (Thn)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
			<p>serang belum 100% yaitu sebesar 76,33%, kurangnya sarana dan prasarana, masalah jaringan komunikasi, salah cetak dan pendistribusian E-KTP yang sudah jadi.</p>		
3	Marsa Raihana Rifati Putri (2019)	<p><i>e-Readiness</i> Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam Penyelenggaraan Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK) <i>Online</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>e-Readiness</i> penerapan pelayanan KRK <i>Online</i> belum siap yang disebabkan oleh belum terpenuhinya berbagai factor. Terlihat dari belum terpenuhinya infrastruktur telekomunikasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan, belum optimalnya tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, dan juga faktor kesiapan SDM di pemerintah yang belum siap.</p>	<p>Lokus penelitian di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menggunakan konsep Indrajit (2006) yang terdiri dalam enam faktor <i>e-Readiness</i> yaitu infrastruktur telekomunikasi, kesiapan sumber daya manusia (SDM) di pemerintah, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, dan perubahan paradigma. Dalam penelitian tersebut marsa menambahkan faktor pandangan masyarakat untuk melihat <i>e-Readiness</i> Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.</p>	<p>Fokus penelitian yaitu kesiapan dinas dalam penerapan <i>e-Government</i>.</p>

II.5 Kerangka Konsep

Untuk menghadapi perkembangan ICT yang begitu pesat disertai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat, pemerintah mengembangkan suatu konsep di mana pemerintah menggunakan ICT untuk melaksanakan berbagai urusan pemerintah, yaitu pemerintahan digital atau lebih dikenal sebagai *electronic government* dan disingkat menjadi *e-Government*. Penerapan *e-Government* mengakibatkan terjadinya perubahan paradigma layanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu dari masyarakat datang langsung ke instansi pemerintah menjadi masyarakat tidak perlu lagi mendatangi instansi pemerintah.

Dalam penerapan *e-Government*, instansi pemerintah yang hendak menerapkannya harus siap dalam berbagai hal. Kesiapan instansi pemerintah dalam menerapkan *e-Government* ini yang disebut sebagai *e-Readiness*. *E-Readiness* dapat menentukan keberhasilan implementasi *e-Government*, pengukuran *e-Readiness* dapat menjaga implementasi *e-Government* tetap pada jalurnya, dan pengukuran *e-Readiness* dapat mendorong *e-Government* supaya menjadi lebih baik.

Untuk mengetahui *e-Readiness* dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Pinrang, penulis menggunakan konsep *e-Readiness* yang dikembangkan oleh Musa (2010). Musa (2010) mengemukakan tiga indikator yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat *e-Readiness* suatu daerah. Ketiga indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Infrastructure (Infrastruktur)

- *Speed of Internet*
- *Availability*
- *Cost of Internet*
- *Reliability*
- *Mobile Internet*

2. Human Resources (Sumber Daya Manusia)

- *Government Trust*
- *Skills*
- *Education*
- *Training*

3. Government & Management (Pemerintah dan Manajemen kelembagaan)

- *Computerization*
- *Willingness (Political Will)*
- *Fund*
- *Policies*
- *Legal Framework*

Dari uraian diatas, dapat dibuat skema kerangka konsep sebagai berikut:

Gambar II. 2

Kerangka Konseptual

