

Efektivitas Sistem Pelayanan Secara Elektronik (Sipanse) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu

Siska Yuliana¹, Kahar Hakim², Jatmiko Yogapriyatno³

^{1,2,3} Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu, Indonesia

¹ E-mail: siska.ikha09@yahoo.co.id

ARTICLE HISTORY

Received: October 21, 2022

Revised: October 26, 2022

Accepted: November, 27, 2022

Available online: December 31, 2022

KEYWORDS

Effectiveness, Licensing Service, Public Service, SIPANSE.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan yang dilakukan secara online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu dengan menggunakan teori Indrajit dalam bukunya yang berjudul "Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa sistem tersebut sudah dapat dikatakan efektif namun masih banyak hal yang perlu diperbaiki agar pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan 5 aspek dan indikator keberhasilan. Aspek pertama adalah Prosedur Pelayanan, didapatkan hasil bahwa prosedur yang dilakukan mudah dipahami dan juga pihak DPMPPTSP Provinsi Bengkulu secara rutin melakukan pelatihan kepada pengguna aplikasi SIPANSE. Aspek kedua adalah waktu pelayanan, hasil yang didapatkan adalah dalam waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan jadi lebih cepat karena pengguna dapat mengisi pendaftaran melalui website yang telah disediakan. Namun, sistem masih sering mengalami gangguan yang menyebabkan waktu untuk mengisinya harus menunggu sistem diperbaiki. Aspek ketiga adalah Biaya Pelayanan, hasil yang diperoleh untuk mendapatkan izin yang dikeluarkan oleh DPMPPTSP Provinsi Bengkulu dari proses awal sampai dengan terbitnya dokumen (izin) tidak dipungut biaya pelayanan. Aspek keempat adalah Sarana dan Prasarana, hasil yang diperoleh DPMPPTSP Provinsi Bengkulu selaku penyelenggara telah sesuai dengan prosedur karena adanya komputer yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mengisi formulir secara langsung dikantor dan juga terdapat ruang pelatihan penggunaan SIPANSE. Yang terakhir adalah Aspek Kompetensi Petugas Pelayanan, dalam pengertian ini yang didapat adalah kurangnya petugas yang berkompeten yang sesuai dengan latar belakang pendidikan di bidang IT. Karena banyaknya permasalahan yang perlu diperbaiki, peneliti mengatakan pelayanan perizinan sudah cukup efektif namun ada hal-hal yang perlu diperbaiki untuk membuat pelayanan perizinan jauh lebih efektif.

This is an open access article under the
 CC-BY-SA license



ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the effectiveness of licensing services conducted online provided by the Office of Investment and Integrated One Door Service of Bengkulu Province by using Indrajit theory in his book entitled "Electronic Government: Strategies for Development and Development of Technology-Based Public Service Systems". This research uses qualitative methods with a descriptive approach through interview, observation and documentation technique. Based on the results of research on the Effectiveness of Electronic Licensing Services (SIPANSE) in the Office of Investment and Integrated Services one door of Bengkulu Province, it can be concluded that the system can be said to be effective but there are still many things that need to be improved so that the services provided can be more effective. This is based on the results of the interview using 5 aspects and indicators of success. The first aspect is the Service Procedure, the result of which is obtained that the procedure carried out is easy to understand and also the DPMPSTP of Bengkulu Province routinely conducts training to the users of SIPANSE application. The second aspect is service time, the result obtained is in the time needed to take care of licensing so faster because the user can fill out the registration through the website that has been provided. However, the system still often experiences glitches which causes time to fill it up to have to wait for the system to be repaired. The third aspect is the Service Fee, the result of which is obtained to obtain a license issued by DPMPSTP of Bengkulu Province from the initial process to the issuer of documents (permits) is not charged a service fee. The fourth aspect is Facilities and Infrastructure, the results obtained by DPMPSTP Bengkulu Province as the organizer has been in accordance with the procedure because of the computer that can be used by the user to fill out the form directly at the office and also there is a training room for the use of SIPANSE. The last is the Competency Aspect of Service Officer, in this sense obtained is the lack of competent officers who are in accordance with the background of education in the field of IT. Because there are many problems that need to be fixed, researchers say licensing services are effective enough but there are things that need to be fixed to make licensing services much more effective.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Brata dia mendefinisikan didalam karyanya yang mempunyai judul "Dasar-dasar Pelayanan Prima", beliau mengatakan bahwa "Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian

layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya” (Brata, 2003:9).

Untuk mengatasi permasalahan yang ada didalam birokrasi, pemerintah menerapkan pelayanan yang berbasis online, hal ini bertujuan untuk mengefektif dan mengefisienkan pelayanan yang ada di Indonesia, Pelayanan publik yang menggunakan sistem elektronik tersebut dikenal dengan E-Government. Di Provinsi Bengkulu Sendiri, mempunyai peraturan daerah yang tertuang dalam Peraturan Gubernur yang mengatur tentang pelayanan perizinan berusaha yang mana peraturan ini masih berada dibawah payung hukum yang berada di atasnya yaitu Peraturan Pemerintah No. 91 tahun 2017 yang mana sekarang telah diubah menjadi Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 yaitu Pergub No. 4 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

Pergub ini mengatur tentang pelayanan perizinan dilakukan secara elektronik guna supaya lebih efektif dan efisien. Sedangkan dalam pelayanan perizinan secara online untuk wilayah Provinsi Bengkulu sendiri mempunyai Aplikasi yang diberi nama Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik (SIPANSE).

Aplikasi SIPANSE ini mulai dioperasikan pada tahun 2017 seiring dengan dikeluarkannya Pergub No 4 tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Secara singkat untuk di Indonesia sendiri mempunyai lembaga yang mengurus tentang perizinan online yaitu lembaga OSS (*Online Single Submission*), sedangkan untuk disetiap daerah mempunyai aplikasi sendiri untuk menjalankan aplikasi perizinan online.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, membentuk sebuah lembaga untuk mengurus perizinan berusaha supaya lebih efektif dan efisien dengan menggunakan sistem online yaitu lembaga OSS (*Online Single Submission*).

Dari berbagai penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji sejauh mana Efektivitas itu berhasil dilakukan dengan mengangkat suatu judul penelitian yaitu “Efektivitas Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan secara *online* dalam mengatasi berbagai masalah perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu ?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Informan penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari 1 orang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu dan 1 orang Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan 2 orang Kepala Seksi Sistem Informasi dan Fungsional di Bidang Data dan Informasi serta 5 orang dari Instansi yang mengurus pelayanan perizinan secara online. Teknik pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Fokus dalam penelitian ini adalah Efektivitas Sistem Pelayanan Secara Elektronik(SIPANSE)di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

Serta aspek-aspek yang diteliti peneliti yaitu menggunakan teori Indrajit (2002,11-13) untuk mengukur efektivitas yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokus atau tempat penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menguraikan hasil penelitian dan pembahasan sesuai data diperoleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap informan penelitian yang telah ditemukan

Aspek Prosedur Pelayanan

Untuk melihat dari aspek Prosedur Pelayanan digunakan indikator tersedianya prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem *online* yang didokumentasikan atau diumumkan dengan bahasa atau informasi yang dimengerti para pengguna pelayanan. Berdasarkan Pergub No. 04 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Pergub ini memuat tentang pendelegasian pelayanan perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk tentang sistem perizinan yang dulunya menggunakan sistem *offline* menjadi sistem perizinan yang menggunakan sistem *online*.

Pada aspek Prosedur Pelayanan mayoritas para informan mengatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami. Hal itu dikarenakan pihak DPMPTSP Provinsi Bengkulu selalu mengadakan pelatihan rutin jika ada hal baru yang menyangkut aplikasi SIPANSE ini. Menurut HM salah satu informan yang berasal dari DPMPTSP Provinsi Bengkulu, pelatihan yang diberikan biasanya dilakukan ketika ada hal yang baru yang menyangkut tentang prosedur pengisian ataupun tentang hal yang berada di lingkup sistem SIPANSE. Dan juga dengan sistem yang sekarang, membuat perizinan jadi lebih jauh teratur karena pengguna hanya tinggal mengisi formulir secara *online* dan melengkapi berkasnya, setelah itu tunggu sampai dokumen penerbitan (surat izin)

dikeluarkan barulah syarat yang aslinya dibawak untuk ditukar dengan dokumen penerbitan

Aspek Waktu Pelayanan

Indikator yang digunakan untuk melihat waktu pelayanan yang diberikan adalah Pencapaian waktu yang efektif dari dimulainya pengajuan hingga proses akhir pelayanan. Untuk aspek Waktu Pelayanan ini sendiri berbeda antara 1 izin dengan yang lainnya. Misalnya seperti contoh perizinan yang dilakukan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga untuk pemakaian lapangan sport center pantai panjang waktu yang dibutuhkan untuk mengeluarkan surat izinnya yaitu 2 hari dengan persyaratan yang sudah dilengkapi. Jika durasi waktu lebih dari 2 hari maka dalam segi pelayanan waktu terjadi permasalahan Berdasarkan data dilapangan,

untuk melihat apakah aspek Waktu Pelayanan ini telah berhasil atau tidak peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang mengeluarkan perizinan yaitu dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu dan pihak-pihak yang langsung terlibat dalam mengurus perizinan ini (petugas dari instansi). Peneliti mewawancarai dari pihak DPMPTSP Provinsi Bengkulu yaitu HM dan SH, masing-masing mempunyai tugas yaitu HM sebagai Tenaga Ahli dan SH adalah Staff Ahli Pengelola Sistem Informasi. Dari pihak instansi yang mengurus perizinan, peneliti mewawancarai 2 orang informan yang mana terdiri dari 2 orang pegawai dari UPTD Sport Center.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan jika aspek waktu pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan sifat efektif dalam mengurus perizinan karena masih didapati berbagai permasalahan. Maka dari itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu harus mengatasi permasalahan yang masih terjadi guna untuk membuat pelayanan perizinan jadi jauh lebih efektif dan efisien.

Aspek Biaya Pelayanan

Untuk aspek Biaya Pelayanan menggunakan indikator Tidak adanya pungutan lain untuk mengurus perizinan selain biaya yang telah ditetapkan didalam Peraturan Pemerintah. Dalam mengurus pelayanan perizinan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu tidak memungut biaya sedikitpun. Hal ini sesuai dengan isi dari Maklumat Pelayanan yaitu tidak adanya tarif/biaya yang dikeluarkan dari awal pengajuan perizinan sampai dokumen perizinan diterbitkan.

Didalam Pergub Provinsi Bengkulu No 4 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu didalamnya berisi tentang jenis-jenis Perizinan dan *Non* Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu yang didelegasikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu, juga tidak mengatur adanya biaya pelayanan ketika instansi/orang yang ingin mengurus surat izin, hanya saja ada beberapa biaya yang memang harus dikeluarkan untuk mengurus perizinan itupun langsung ke instansi yang bersangkutan.

Misalnya ketika ada yang ingin meminjam fasilitas umum yang ada di kota Bengkulu seperti lapangan sport center, GOR Sawah Lebar dsb, biaya yang harus dikeluarkan diatur dalam Perda No.12 tahun 2017 tentang Retribusi Jasa usaha. Hal itu menunjukkan bahwasannya pihak DPMPTSP Provinsi Bengkulu dalam melakukan pelayanan perizinan tidak memungut biaya apapun. Selanjutnya untuk aspek Biaya Pelayanan, berdasarkan data yang didapatkan tidak ditemukannya biaya pelayanan yang harus pengguna keluarkan ketika mengurus perizinan dar awal proses sampai dengan penerbitan dokumen. Hal ini juga sesuai dengan Maklumat Pelayanan yang mana salah satu isinya yaitu tidak adanya biaya yang dikenakan untuk mengurus perizinan baik itu dari awal hingga tahap akhir pelayanan yang diberikan. jika memang ada biaya yang harus dikeluarkan itu tidak ada kaitannya dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu karna Dinas Penanaman

Modal hanyamengeluarkan surat izin/rekomendasi izin.

Aspek Sarana dan Prasarana

Dalam aspek sarana dan prasarana indikator yang digunakan untuk melihat tingkat keberhasilan aspek ini adalah Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Hal ini menjadi salah satu faktor yang penting untuk mengukur tingkat keefektifan dari pelayanan yang diberikan. Sarana sendiri berarti segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Untuk di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu, sarana dan prasarana yang dimiliki sangat memadai. Hal itu didapatkan karena peneliti ketika melakukan penelitian langsung datang ke DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Peneliti juga melakukan wawancara kepada para informan yang terdiri dari 3 orang yaitu HM selaku Tenaga Ahli SIPANSE, HN selaku Kasi Sistem Informasi dan SH selaku Staff ahli pengelolaan Informasi Untuk aspek keempat yaitu tentang Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh pihak DPMPTSP Provinsi Bengkulu, semua informan yang peneliti wawancara sepakat bahwa sarana dan prasarana yang berada di DPMPTSP Provinsi Bengkulu sudah sesuai dengan prosedur. Dimulai dari penyediaan komputer untuk para pengguna yang ingin mengisi formulir di kantor dan juga ada pegawai yang akan membantunya hingga ke fasilitas tempat pelatihan yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Provinsi Bengkulu untuk para petugas yang mengurus perizinan dengan sistem *online*.

Hal ini telah menunjukkan secara pasti bahwasannya sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah sesuai dengan prosedur. Dengan alat penunjang yang telah dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu bisa dikatakan bahwasannya untuk aspek sarana dan prasarana yang dimiliki telah sesuai dengan prosedur dan dapat membantu untuk berjalannya proses sistem SIPANSE jadi lebih efektif lagi.

Aspek Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Yang terakhir yaitu aspek Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, dari penelitian yang dilakukan untuk aspek kali ini didapatkan hanya 1 orang saja yang Kualifikasi kemahirannya dibidang IT untuk mengurus perizinan *online* di DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Hal ini cenderung membuat pelaksanaan pelayanan perizinan bisa mengalami permasalahan jika hanya 1 orang yang paham tentang keseluruhan SIPANSE. Karena untuk pegawai yang membantu dan ikut terlibat mengurus SIPANSE ini, tidak memenuhi kualifikasi/latar belakang pendidikannya bukan dari bidang IT. Mereka hanya mengikuti pelatihan yang diberikan dari pihak DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Namun menurut peneliti akan jauh lebih efektif jika orang yang menjalankan perizinan *online* ini kompeten dibidangnya.

Pada aspek Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan aspek ini adalah apakah petugas pelayanan telah memiliki kualifikasi kemahiran dibidang IT. Didalam hal ini menurut peneliti mengenai Kualifikasi kemahiran adalah hal yang begitu penting karna sistem yang digunakan adalah sistem yang berbasis dengan teknologi. Segala urusan yang akan dilakukan harus mengakses internet dan juga menggunakan teknologi yang semakin pesat. Kemudian Kualifikasi petugas ini juga bisa mempengaruhi efektif tidaknya pelayanan yang diberikan. untuk kasus yang sedang diteliti yaitu mengenai efektivitas SIPANSE, peneliti mewawancarai berberapa informan yang langsung terlibat mengurus perizinan ini.

Informan terdiri dari 3 orang yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu yaitu HM selaku Tenaga ahli SIPANSE, HN Kasi Sistem Informasi dan SH Staff Ahli Pengelola Sistem Informasi. Untuk informan yang mengurus perizinannya peneliti melakukan wawancara dengan DH selaku Kasi Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Provinsi Bengkulu dan ML selaku Kasi Perencanaan Dinas Holticrural Provinsi Bengkulu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan jika memang untuk aspek

Komptensi petugas pemberi pelayanan belum terlaksana dengan maksimal hal dikarenakan hanya ada 1 orang/pegawai dari oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu yang memiliki Kualifikasi kemahiran dibidang IT dan untuk pegawai lainnya berlatangbelakang pendidikan yang berbeda-beda. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu melakukan pelatihan kepada pegawainya yang ikut membantu mengurus SIPANSE. Dari penelitian yang dilakukan juga didapatkan kalau memang sangat diperlukannya tenaga ahli dibidang IT untuk membantu mengurus aplikasi SIPANSE. Karna ditakutkan jika hanya 1 orang yang mengurus perizinan ini secara keseluruhan jika terdapat permasalahan dalam mengatasinya jadi kurang efektif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti telah menemukan jawaban mengenai pelaksanaan Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu, yaitu:

Prosedur pelayanan yang dibuat jauh lebih mudah dimengerti dan selalu dilakukannya pelatihan rutin untuk instansi yang mengurus perizinan. Dikarenakan prosedur perizinannya ada sekitar 226 perizinan maka prosedur perizinannya berbeda-beda. Itu termasuk perizinan instansi dan perorangan. Selain itu Lebih memudahkan pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu karna data orang/Instansi yang ingin mengurus perizinan secara otomatis akan menjadi arsip online disistem SIPANSE.

Waktu Pelayanan setelah menggunakan sistem yang berbasis online telah mencerminkan keefektifan pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan pengisian formulir perizinan bisa dilakukan dimana saja asalkan masih ada internet. Berbanding terbalik dengan sistem yang dulu yang mana pengguna harus datang kekantor untuk mengajukan pendaftaran. Akan tetapi peneliti melakukan wawancara juga terhadap pihak yang sedang mengurus peizinan peminjaman lapangan sport center yakni 2 orang pegawai dari UPTD Sport

Center, hasil wawancara yang di dapat bahwanya dari segi waktu belum efektif hal ini terlihat dari proses birokrasinya yang lebih panjang, dimana jika dulu ingin meminjam lapangan sport center hanya perlu datang ke UPTD Sport Center saja, tetapi sekarang, harus datang dulu ke DISPORA, setelah itu ke UPTD Sport Center, setelah itu mengisi formulir ke DPMPTSP, dan menunggu surat izin nya keluar. Selain itu masalah lainnya yakni ketika aplikasi SIPANSE mengalami gangguan sehingga harus menunggu sampai aplikasi SIPANSE dapat di gunakan kembali, Hal itu membuat proses dari segi waktu jadi kurang efektif karena proses birokrasinya panjang.

Biaya Pelayanan. Tidak adanya biaya yang diharus dikeluarkan oleh pihak yang mengurus perizinan dari proses awal sampai dengan proses penerbitan dokumen. Biaya yang ada hanya untuk biaya sewa itupun DPMPTSP Provinsi Bengkulu tidak terlibat. Biaya dikenakan ketika ingin menggunakan fasilitas umum seperti Sport Center.

Sarana dan Prasarana. Sarana dan Prasarana sangat memadai dimulai dari penyediaan komputer sampai dengan adanya ruangan pelatihan untuk Instansi yang mengurus perizinan di SIPANSE, Fasilitas yang ada antara lain komputer untuk mengisi formulir yang berada didepan front office, ruang tunggu, ruang pelatihan, ruang rapat untuk membahas SIPANSE, alat penunjang pelatihan

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Hanya terdapat 1 orang petugas yang berkompeten dan memiliki kualifikasi kemahiran dalam hal mengurus sistem aplikasi SIPANSE yaitu tenaga ahli yang latarbelakang pendidikannya dibidang IT sehingga di DPMPTSP sendiri Kekurangan pegawai yang memiliki Kualifikasi kemahiran dibidang IT, sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan secara online, karena jika terjadi masalah terhadap sistem SIPANSE hanya satu orang itu saja yang dapat menyelesaikannya. Akan tetapi untuk membantu mengurus aplikasi SIPANSE pegawai lainnya diberikan pelatihan khusus untuk membantu para pengguna yang ingin mengisi formulir dan prosesnya. Seperti adanya pegawai di front office dimana tugas nya yakni

memberi arahan bagi pengguna yang ingin mengisi formulir perizinan.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang menjadi jawaban akhir peneliti, maka ada beberapa saran yang diharapkan menjadi kontribusi penting bagi yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan secara *online* yang masih sering terjadi gangguan harus lebih ditingkatkan lagi supaya permasalahan yang ada tidak terjadi lagi.
2. Perlunya penambahan pegawai yang berlatarbelakang pendidikan dibidang IT untuk membantu mengurus sistem perizinan *online* agar pelayanan yang diberikan bisa jauh lebih efektif

REFERENSI

- Akbar, D., Putra, B. M., Purnawan, H., Supriyono, S., Akhir, A. F. P., Parwito, P., & Wali Amin, J. (2022). Analysis of village fund allocation management in kaur district year 2021 (Study in Guru Agung 1 Village, North Kaur District, Kaur Regency, Bengkulu Province). *Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 1–6. Retrieved from <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/view/29>
- Angkasa, Z., Alexander, A., Harmiati, H., Purnawan, H., & Parwito, P. (2022). Analysis of Community Participation in Maritime Tourism Productivity Development Based on Social Capital (Study in Padang Betuah Village, Pondok Kelapa District, Central Bengkulu Regency). *Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 7–12. Retrieved from <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/view/31>
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media
- Kompetindo.
- Indrajit, Eko Richardus. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan, dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik*

Berbasis Teknologi Digital.
Yogyakarta:CV Andi Offset.
Sugiyono, (2016). Metode Penelitian
Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT
Alfabet

Literatur Perundang-Undangan

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah No.
24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan
Perizinan Berusaha Terintegritas Secara
Elektronik.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah No.
91 tahun 2017 yang Berkaitan dengan
Pelayanan Perizinan Berusaha

Republik Indonesia. Pergub No. 4 Tahun 2017
tentang Pendelegasian Sebagian
Kewenangan Penandatanganan Perizinan
dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi
Bengkulu Kepada Kepala Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25
tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik