

ABSTRAK

DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU KOTA METRO

Oleh:

MUTIARA TASYA

Pelayanan perizinan sering dikaitkan pada prosedur yang rumit, panjang, membutuhkan waktu yang lama, tidak efektif, dan rawan adanya calo dan pungutan liar oleh oknum-oknum tertentu. Adanya digitalisasi ini berupaya untuk mengubah stigma tersebut dengan adanya pelayanan yang memberikan kemudahan, kecepatan layanan, transparansi, prosedur yang sederhana, efektif dan efisien baik waktu dan biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Metro (DPMPTSP) dan keikutsertaan Pemerintah Daerah Kota Metro dalam hal tersebut, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem ini. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dikaji dengan dua indikator elemen sukses dalam digitalisasi pada sektor publik, yaitu *support* (dukungan) dan *value* (manfaat).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro dengan menggunakan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA telah dianggap cukup berhasil dengan adanya dukungan yang baik dan manfaat yang diterima, serta kemudahan, layanan yang cepat, proses yang sederhana, transparansi dengan *tracking* pemrosesan, efektif dan efisiennya waktu dan biaya setelah dijalankannya sistem ini. Faktor pendukung: alokasi sumber daya yang baik, dukungan pemerintah daerah, jaringan internet yang menyeluruh, pemahaman masyarakat, dan letak geografis. Faktor penghambat: kendala akses, minim kuota untuk mengikuti kompetensi terkait sistem, dan integrasi sistem pendukung yang belum seluruhnya terkoneksi.

Kata kunci: pelayanan publik, SICANTIK *Cloud*, OSS RBA, teknologi, *e-Government*

ABSTRACT

DIGITISATION OF THE PERMIT SERVICE SYSTEM IN THE INVESTMENT SERVICE AND ONE DOOR SERVICE METRO CITY

By:

MUTIARA TASYA

Licensing services are often associated with complex, lengthy procedures that take long, ineffective, and vulnerable to handouts and illegal accusations by specific individuals. These digitisation attempts to change the stigma with service that provides ease, speed, transparency, simple procedures, both time and cost. The study is aimed at finding out how the digital applications of the permit system of the metro entry and one-door service of the metro city administration (DPMPTSP) and the participation of the metro city municipal government are within the dal, as well as the supporting factors and constraints on the application of this system. The study is a qualitative descriptive study studied with two indicators of success in digitisation in the public sector, that is support and value. The results show that the digital applications of the permission-service system in DPMPTSP metro city using SICANTIK Cloud and OSS RBA applications have been seen to be quite successful with the support that they receive and benefits, as well as the convenience, quick services, simple processes, transparency with processing tracking, effective and cost time and efficiency after the delivery of this system. Contributing factors: good resource allocation, local government support, an extensive Internet network, community understanding, and geogrfis' location. Inhibitors: access constraints, meager quotas to follow systemrelated competencies, and integrated support systems that are not yet fully connected.

Keywords: public service, SICANTIK Cloud, OSS RBA, technology, e-Government