Jurnal Governance and Politics (JGP)

VOLUME 4, NOMOR 2, TAHUN 2024

E-ISSN: 2776-3471

Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Digitalisasi

Edyanto[1]

[1]Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak, Papua.

Email:edypapua10@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi berpotensi mengurangi waktu pemrosesan dan memperkecil interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan, sehingga meminimalisir potensi prakltik korupsi dan inefisiensi dalam birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah dan menganalisis berbagai literatur yang relevan dengan topik efektivitas pelayanan perizinan melalui digitalisasi. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari literatur sekunder, meliputi artikel jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian dan publikasi yang relevan dengan topik. Sumber literatur diambil dari basis data akademik, seperti Google Scholar, JSTOR, dan Scopus serta publikasi lainnya yang berfokus pada digitalisasi dan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik desk research, yaitu penelitian yang dilakukan melalui penelusuran dan pengumpulan artikel dari berbagai sumber terbit. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi dalam pelayanan perizinan terbukti memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Digitalisasi memungkinkan proses perizinan yang lebih cepat dan lebih mudah diakses, mengurangi beban birokrasi, serta meminimalkan potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Perizinan, Digitalisasi Layanan.

PENDAHULUAN

Digitalisasi dalam pelayanan publik telah menjadi topik yang relevan di era modern, terutama dengan pesatnya perkembangan tekonologi informasi dan komunikasi. Banyak negara, termasuk Indonsia, telah berupaya untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam bidang perizinan. Layanan perizinan yang dilakukan secara konvensional sering kali menimbulkan kendala, seperti prosedur yang rumit, proses yang memakan waktu, dan biaya yang relatif tinggi. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan pelaku usaha yang memerlukan perizinan untuk berbagai keperluan, mulai dari izin usaha hingga izin bangunan.

Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan dan inisiatif telah

mendorong proses digitalisasi dalam sistem perizinan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Implementasi layanan perizinan berbasis digital diharapkan dapat memangkas birokrasi, mempercepat waktu pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, digitalisasi juga diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan perizinan bagi masyarakat di berbagai wilayah, termasuk yang berada di daerah terpencil.

Digitalisasi berpotensi mengurangi waktu pemrosesan dan memperkecil interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan, sehingga meminimalisir potensi prakltik korupsi dan inefisiensi dalam birokrasi (Gea et al., 2023). Selanjutnya, digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi melalui pemangkasan tahapan-tahapan manual yang selama ini menjadi kendala dalam proses perizinan (Wilson et al., 2017). Selain itu, sistem perizinan berbasis digital memungkinkan pelacakan yang lebih mudah dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap terhadap pelayanan publik (Suci Pratiwi, 2020). Sistem digitalisasi tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan publik, selain itu digitalisasi membuat proses audit dan evaluasi layanan menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipantau (B. Irawan, 2013).

Sistem perizinan berbasis digital memungkinkan pelacakan yang lebih mudah dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selanjutnya, sistem pelayanan digital tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi juga meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan publik (Shafira & Kurniasiwi, 2021). Selain itu, digitalisasi membuat proses audit dan evaluasi layanan menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipantau. Hambatan teknis seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, khususnya di daerah terpencil, menjadi penghalang utama untuk penerapan digitalisasi yang

optimal (Suripatty & Edyanto, 2023). Selain itu, keterbatasan literasi digital masyarakat dan aparatur pemerintah juga menjadi tantangan signifikan dalam penerapan layanan perizinan berbasil digital. Kurangnya keselarasan regulasi dan kurangnya pelatihan terhadap tenaga kerja pemerintah menjadi penghambat dalam pencapaian efektivitas digitalisasi (Pramono, 2022).

Kunci keberhasilan digitalisasi pelayanan publik adalah dukungan politik, ketersedian infrastruktur teknologi, serta kesiapan sumber daya manusia. Selanjutnya, faktor penerimaan masyarakat dan pengguna akhir juga berperan penting dalam pelayanan yang berbasis digitalisasi. Berdasarkan berbagai literatur, implikasi digitalisasi perizinan di Indonesia di Indonesia menunjukkan bahwa inisiatif pemerintah seperti OSS dan sistem e-perizinan lainnya, perlu terus dikembangkan dengan memperhatikan kesiapan teknologi, pengembangan kapasitas aparatur, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Penelitian ini juga menyarankan perlunya pengembangan kebijakan yang fleksibel dan adaptif untuk mendukung keberlanjutan digitalisasi di sektor pelayanan publik.

Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, teknologi digital tidak hanya menjadi sarana untuk berkomunikasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Digiltalisasi telah terbukti mampu membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk pemerintahan dan layanan publik (B. Irawan & Hidayat, 2021). Dalam konteks perizinan, yang merupakan salah satu sektor layanan publik yang kompleks dan sering kali birokratis, penerapan digitalisasi diharapkan dapat memberikan berbagai keuntungan, seperti peningkatan kecepatan pelayanan, pengurangan beban administrasi, dan pengawasan yang lebih ketat (Bovens & Hart, 2016). Selanjutnya, tantangan klasik dalam pelayanan perizinan, seperti korupsi, inefisiensi, dan kurangnya transparansi telah lama menjadi perhatian

pemerintah dan masyarakat. Banyak kasus yang menunjukkan bahwa birokrasi perizinan yang panjang membuka celah terjadinya penyalahgunaan wewenang yang dapat merugikan pihak pencari izin. Digitalisasi diharapkan dapat meminimalisir praktik-praktik semacam ini dengan memberikan layanan yang lebih terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat luas (Parsaorantua et al., 2017).

Namun demikian, meskipun banyak inisiatif digitalisasi telah diluncurkan, efektivitasnya sering kali masih terbatas karena berbagai kendala, baik teknis maupun non teknis. Dari segi teknis keterbatasan infrastruktur tekonologi di beberapa daerah, terutama wilayah terpencil, menjadi hambatan utama yang memperlambat aksesibilitas layanan digital. Di samping itu, ketidaksiapan masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi baru, serta kebutuhan akan pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi tantangan tambahan yang harus diatasi. Tidak hanya itu, faktor regulasi dan kebijakan juga memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan digitalisasi pelayanan perizinan. Kebijakan yang belum sepenuhnya mendukung transformasi digital sering kali menghambat proses implementansi digitalisasi. Oleh karena itu, diperlukan tinjauan menyeluruh terhadap peraturan yang ada, agar kebijakan yang diimplementasikan mampu mendukung kelancaran transformasi digital di sektor ini.

Meski demikian, implementasi digitalisasi dalam pelayanan perizinan masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari segi infrastruktur tekonologi, kesiapan sumber daya manusia, hingga aspek kebijakan dan regulasi. Oleh karena itu, kajian pustaka mengenai efektivitas pelayanan perizinan melalui digitalisasi menjadi penting untuk memahami berbagai pendekatan yang telah diimplementasikan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat keberhasilan digitalisasi dalam

meningkatkan kualitas layanan perizinan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka (literature review), yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menelaah dan menganalisis berbagai literatur yang relevan dengan topik efektivitas pelayanan perizinan melalui digitalisasi. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari literatur sekunder, meliputi artikel jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian dan publikasi yang relevan dengan topik. Sumber literatur diambil dari basis data akademik, seperti Google Scholar, JSTOR, dan Scopus serta publikasi lainnya yang berfokus pada digitalisasi dan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik desk research, yaitu penelitian yang dilakukan melalui penelusuran dan pengumpulan artikel dari berbagai sumber terbit. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis tematik. Untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas, penelitian ini menggunakan strategi triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengomfirmasi temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian pustaka terhadap berbagai literatur yang relevan, ditemukan beberapa hasil utama terkait efektivitas digitalisasi dalam pelayanan perizinan dan faktor penghambat dalam layanan digitalisasi. Hasil kajian ini disajikan dalam beberapa sub topik berikut:

A. Efektivitas Digitalisasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Perizinan

Digitalisasi dalam pelayanan perizinan terbukti meningkatkan efisiensi, terutama dalam hal waktu pemrosan, biaya operasional, dan pengurangan langkah birokrasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Musaad, 2020) menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mengurangi waktu proses perizinan melalui otomatisasi tahapan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Demikian pula, studi yang dilakukan tentang

implementasi online single submission di Indonesia menunjukkan bahwa sistem digital ini berhasil mempercepat proses perizinan usaha dengan penyederhanaan diokumen dan integrasi antar lembaga. Dampak positif ini sangat dirasakan terutama usaha kecil dan menengah yang membutuhkan layanan perizinan cepat dan menengah yang membutuhkan layanan perizinan cepat dan efisien untuk memulai usaha. Selanjutnya, menurut (Elina & Bangsawan, 2020) adanya E-goverment dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Penerapan e-government ditargetkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih melalui pemanfaatan TIK secara efektif di kalangan aparatur pemerintahan. Di tingkat nasional, sudah banyak pemerintah daerah yang yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan e-government (Shafira & Kurniasiwi, 2021). Selanjutnya, E-goverment merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efesien (Syafriyani, 2019). Menurut (Suci Pratiwi, 2020) Hakekat tujuan diterapkannya e-goverment adalah agar pemerintah dapat menerapkan suatu praktik yang disebut sebagai good governance berupa suatu kontrak sosial yang menuntut demokratisasi terhadap pelaksanaan administrasi pemerintahan.

Tujuan dasar dari e-goverment. E-Goverment sendiri dibuat oleh beberapa negara dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas layanan publik dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan para pemangku kepentingan baik masyarakat umum, bisnis, pegawai negeri dan antara organisasi internal pemerintah dan secara lebih sederhana (Nasution et al., 2020). Selanjutnya, menurut (A. Irawan, 2018) dari segi manfaat yang didapat setelah menerapkan sistem pelayanan berbasis e-government adalah pemerintah dapat meningkatkan

efektifitas dan transparansi pelayanan demi terciptanya good governance. Dengan adanya sistem e-goverment ini memudahkan dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan. Menurut (Elina & Bangsawan, 2020) dampak dari penerapan E-Government adalah adanya efisiensi waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga tercipta peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

E-government lebih dari sekedar website pada internet, melainkan mencakup fungsi yang sangat luas termasuk suatu proses dan struktur yang memfasilitasi interaksi secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat. Interaksi ini dimaksudkan untuk memudahkan dan mendorong terciptanya demokrasi dan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel. Dapat dikatakan bahwa e-government mensyaratkan adanya transparansi dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Solusi yang ditawarkan oleh e-government tidak sekedar memerlukan kecanggihan dalam hal yang bersifat teknis, namun lebih luas lagi memerlukan adanya reorientasi birokrasi secara menyeluruh terutama adanya kesadaran untuk melaksanakan tugas dan fungsi secara netral dan murni dalam misi pelayanan publik. Perubahan teknologi akan membawa perubahan, baik perubahan yang bersifat administratif maupun perubahan budaya (Nurhakim, 2014).

Namun efektivitas digitalisasi ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan keterampilan pengguna. Di beberapa daerah terpencil di Indonesia, infrastruktur tekonologi yang terbatas masih menjadi kendala dalam mengakses layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi di sektor perizinan harus diiringi dengan peningkatan akses infrastruktur, terutama di wilayah-wilayah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh jaringan internet yang stabil.

B. Faktor Penghambat Penerapan Layanan Digitalisasi

1. Faktor Sumber Daya Manusia

Fakta di lapangan sebagian pimpinan birokrasi di daerah belum familiar dengan e-government, sehingga

tidak menempatkan kebutuhan e-government pada posisi yang prioritas, seolah sistem ini hanya menjadi pelengkap di instansi (Umi, 2020). Selanjutnya, menurut (Suci Pratiwi, 2020)kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas dan paham serta mengerti dan ahli di bidang teknologi informasi mash sangat sulit didapatkan. Sumber daya manusia dibeberapa kantor Pemerintahan Daerah masih sangat terbatas, terlebih dengan ditunjukkannya kesadaran para pimpinan di kantor pemerintahan daerah mengenai pentingnya membangun suatu unit pelayanan teknis yang khusus menangani bidang teknologi informasi masih sangat kurang. Menurut (A. Irawan, 2018) kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas dan kuantitas sangat mempengaruhi pengembangan e-government.

2. Faktor Sarana dan Prasarana

Hambatan dan tantangan penerapan e- Government di Indonesia adalah terkait isu standarisasi, sdm, infrastruktur, literacy masyarakat, kepemimpinan dan budaya organisasi (Silalahi et al., 2015). Selanjutnya, Infrastruktur yang belum memadai dan mahal. Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Kalaupun ada fasilitas harganya masih relatif mahal, sejalan dengan point di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, Pemerintah dan masyarakat bergotong royong untuk menciptakan access point yang terjangkau. Ini yang harus lebih ditingkatkan di Indonesia (Nurhakim, 2014)

KESIMPULAN

Digitalisasi dalam pelayanan perizinan terbukti memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Digitalisasi memungkinkan proses perizinan yang lebih cepat dan lebih mudah diakses, mengurangi beban birokrasi, serta meminimalkan potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang. Sistem digital sepeti Online Single Submission (OSS) di Indonesia menjadi contoh nyata upaya pemerintah dalam

memanfaatkan teknologi untuk menyederhanakan prosedur perizinan, terutama bagi pelaku usaha. Namun, efektivitas digitalisasi masih menghadapi tantangan antara lain faktor sumber daya manusia dan keterbatasan sarana dan prasarana. Sebagai implikasi, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi terutama di daerah-daerah yang kurang terjangkau, meningkatkan pelatihan dan literasi digital baik bagi masyarakat maupun aparatur pemerintah, serta menyediakan regulasi yang mendukung pengawasan dan akuntabilitas sistem perizinan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Bovens, M., & Hart, 't P. (2016). Revisiting the study of policy failures. *Journal of European Pubic Policy*, *23*(5), 653–666.

Elina, M., & Bangsawan, R. (2020). Analisis Penerapan E-Government Dan Dampaknya Pada Kinerja Dan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, *1*(01), 9–18. https://doi.org/10.24967/jmms.v1i03.515

Gea, M. R. M., Rahawarin, M. A., & Y, I. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Komunikasi dan Informatika di Maluku. *Professional*, *10*(1), 121–126.

Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, *7*(1), 20–37. http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas

Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Jurnal Paradigma*, *2*(1), 174–201.

Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-Government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Mulawarman University Press.

Musaad, Y. H. (2020). Analisis Kebijakan Penerapan E- government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke. *Syntas*

Transformation, *2*(1), 1–12.

Nasution, D. A. D., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government di Kota Medan. *Paedagoria : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Kependidikan*, *11*(2), 106–112.

Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, *9*(3), 403–422.

Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi. *Acta Diurna*, *VI*(3), 1–14.

Pramono, S. E. (2022). Kajian Kesiapan (E-Readiness) Kecamatan Dalam Penerapan E-Government Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, *15*(2), 8–18. https://doi.org/10.35475/riptek.v15i2.131

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, *5*(1), 52–68. https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457

Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*, *1*(1), 10–16. http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=356188

Suci Pratiwi, C. (2020). Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, *2*(1), 109–126. https://doi.org/10.37250/newkiki.v2i1.18

Suripatty, P. I., & Edyanto. (2023). Institutionalizing local government accountability: a case of Nabire,

Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *13*(3), 440–453.

Syafriyani, I. (2019). Implementasi E-Government Dalam Menjawab Tantangan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep. *Seminar Nasional Optimalisasi Sumberdaya Lokal Di Era Revolusi Industri 4.0*, *53*(9), 216–221.

Umi, A. (2020). Transformasi Birokrasi Melalui E-Government. *Cakrawala*, *4*(2), 30–41. https://doi.org/10.33507/cakrawala.v4i2.245

Wilson, C. E., Morrison, T. H., & Everingham, J. A. (2017). Linking the 'meta-governance' imperative to regional governance in resource communities. *Journal of Rural Studies*, *50*, 188–197. https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2017.01.003