

EFEKTIVITAS SISTEM PERIZINAN ONLINE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK

Oleh :
Muhammad Taufik Harsana
mtharsana@gmail.com

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten,
Pandeglang, Indonesia

ABSTRAK

Pelaksanaan sistem perizinan online merupakan salah satu pelayanan berbasis teknologi dan informasi yang diharapkan masyarakat dapat mempermudah akses pelayanan publik khususnya perizinan maupun bagi investor dalam mendapat pelayanan publik. Perizinan online merupakan hal baru yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Pemerintah Kabupaten Lebak, dimana masyarakatnya sudah terbiasa dengan pelayanan langsung dan bersifat *offline*. Salah satu dampak setelah perizinan online dilaksanakan efektif tahun 2018 terdapat penurunan yang sangat signifikan jumlah penerbitan perizinan dibandingkan pelayanan sebelum online. Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem perizinan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan pada penulisan ini untuk menganalisis efektivitas sistem perizinan online. Narasumber sebagai informan dalam penulisan ini adalah Pejabat, staf dan masyarakat yang membuat izin secara online. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, bahwa Sistem Perizinan Online di DPMPTSP Kabupaten Lebak belum efektif. Adapun dimensi yang digunakan untuk mengukur efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Hanya dimensi adaptasi yang sudah tercapai sedangkan pencapaian tujuan dan integrasi belum tercapai. Langkah dan tindakan DPMPTSP Kabupaten Lebak supaya sistem perizinan online dapat efektif yaitu mengurangi *error system* pada sistem perizinan online dengan terus menerus melakukan *development system*. Membuat sistem perizinan online lebih dimengerti serta memperbanyak diseminasi berkenaan dengan sistem perizinan online melalui berbagai media baik cetak dan elektronik serta sosialisasi langsung kepada masyarakat.

Kata kunci : Efektivitas, Sistem Perizinan Online, Digitalisasi Pemerintahan

ABSTRACT

The implementation of the online licensing system is one of the technology and information-based services that is expected by the community to facilitate access to public services, especially licensing and for investors in obtaining public services. Online licensing is a new thing that is applied in providing licensing services in the Lebak Regency

Government, where the community is accustomed to direct and offline services. One of the impacts after online licensing was implemented effectively in 2018 was a very significant decrease in the number of license issuances compared to pre-online services. This writing aims to analyze the effectiveness of the online licensing system at the One-Stop Investment and Integrated Service Office (DPMPTSP) of Lebak Regency. A qualitative method with a descriptive approach is used in this writing to analyze the effectiveness of the online licensing system. The informants in this writing are officials, staff and people who make licenses online. Based on the results of the analysis conducted, the Online Licensing System at DPMPTSP Lebak Regency has not been effective. The dimensions used to measure effectiveness are goal achievement, integration and adaptation. Only the adaptation dimension has been achieved while the achievement of goals and integration has not been achieved. The steps and actions of DPMPTSP Lebak Regency so that the online licensing system can be effective are reducing system errors in the online licensing system by continuously developing the system. Making the online licensing system more understandable and increasing dissemination regarding the online licensing system through various media both print and electronic as well as direct socialization to the community.

Key Words : *Effectiveness, Online Licensing System, Government Digitalization*

PENDAHULUAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimaksudkan untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Peraturan Presiden pada PTSP ini pun menegaskan, bahwa jangka waktu pelayanan PTSP tersebut ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Non perizinan secara lengkap dan benar. Tim Koordinasi dan Supervisi, Pencegahan Korupsi Terintegrasi (KOPSURGAH) KPK memberikan supervisi terkait dengan pelayanan perizinan. KOPSURGAH KPK memberikan arahan untuk *mengonlinekan* pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Lebak. Adapun renakasi

KOPSURGAH KPK yang harus dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Lebak berdasarkan Keputusan Bupati Lebak Nomor: 700/Kep.315 - Inspektorat/2018 tentang Penetapan Rencana Aksi Program Pemberantasan Korupsi Terintegrasi Pemerintah Kabupaten Lebak Tahun 2018 dan Satuan Tugas Pelaksana Rencana Aksi yang salah satu didalamnya memuat kewajiban pelayanan perizinan dan non perizinan diselenggarakan secara online. Dengan adanya payung hukum terkait inovasi daerah khususnya menyangkut inovasi pelayanan publik yang dalam hal ini pelayanan perizinan dan non perizinan dan RENAKSI KPK menjadi pendorong untuk DPMPTSP Kabupaten Lebak bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Lebak untuk merancang aplikasi online berbasis website yang diberi nama SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online). SIMPONIE ini menyediakan layanan perizinan dan

non perizinan yang tidak mengharuskan bagi masyarakat pemohon izin untuk datang secara langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Lebak bahkan saat ini untuk pengiriman dokumen perizinan dan non perizinan dikirimkan langsung ke alamat pemohon dengan menggunakan jasa pengiriman.

Pelaksanaan sistem online dengan segala permasalahan yang sangat kompleks tetap memiliki andil yang cukup besar dalam menjawab tantangan dan masalahnya memiliki andil cukup besar dalam menjawab tuntutan dan harapan masyarakat di sektor pelayanan perizinan saat ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan apresiasi masyarakat yang tinggi, karena semenjak Pemerintah Kabupaten Lebak melalui DPMPTSP Kabupaten Lebak resmi melaunching Sistem Perizinan Online melalui Simponie (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online) pada tanggal 27 Desember 2018 di aula Multatuli Setda Lebak.

Bupati Lebak mengatakan, melalui sistem perizinan secara online masyarakat bisa terinformasikan, dan ini tindak lanjut dari nota kesepahaman Pemerintah Kabupaten Lebak dengan KPK dalam pelayanan Satu Pintu. Pelaksanaan sistem perizinan online dengan melalui SIMPONIE, pemohon perizinan dapat mengakses di link www.simpoie2lebakkab.go.id, bagi yang menggunakan website, jika ingin menggunakan aplikasi SIMPONIE masyarakat tinggal mengunduh aplikasi ini melalui *smartphone* pada playstore Simponie Kabupaten Lebak.

Pelaksanaan sistem aplikasi berbasis online melalui SIMPONIE ini memudahkan bagi masyarakat dalam pengurusan perizinan. SIMPONIE sebagai salah satu wujud inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan perizinan

kepada masyarakat Kabupaten Lebak dalam menjawab tuntutan dan harapan masyarakat dalam pelayanan perizinan. Sebagaimana inovasi dengan merubah sistem *offline* ke *online* memiliki kontribusi, meskipun dilapangan terdapat beberapa masalah akibat migrasi sistem tersebut baik bagi pihak penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dan juga pihak pemohon izin masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan sistem *offline*.

Berdasarkan Peraturan Bupati Lebak Nomor 39 Tahun 2017 tentang Jenis Perizinan dan Non Perizinan. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Lebak sebanyak 146 (Seratus Empat Puluh Enam) Perizinan yang terdiri dari 121 Jenis Perizinan dan 25 Jenis Non Perizinan. Dari 121 (Seratus Dua Puluh Satu) jenis perizinan, sekitar 100 (Seratus) jenis perizinan proses Pelayanannya sudah melalui dengan menggunakan Online melalui aplikasi SIMPONIE dan sisanya masih dilayani secara manual.

Ditengah maraknya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah, baik itu dari segi keramahan petugas, waktu pelayanan yang cukup lama hingga proses pelayanan yang berbelit-belit, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Bentuk upaya dari DPMPTSP tersebut adalah salah satu nya dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah canggih saat ini, dengan cara menerapkan system perizinan online. Dalam pelaksanaan izin SITU, SIUP dan TDP, masih banyak kendala yang seharusnya bisa digunakan mulai dari proses input pendaftaran secara online.

Namun pada kenyataannya masih banyak pemohon yang belum paham dan mengerti cara mendaftarkan secara online. Hal ini dikarenakan adanya prosedur yang ada dalam Sistem pendaftaran Online yang belum dipahami dan diketahui oleh masyarakat dan SDM yang kurang mengerti terhadap teknologi.

Aplikasi SIMPONIE pada Tanggal 27 Desember Tahun 2017 baru sebanyak 10 Jenis Perizinan dan Non Perizinan Secara Online yang di target kan sebanyak 100 Jenis perizinan sampai dengan Tahun 2018. Berikut ini 10 (Sepuluh) Jenis Perizinan yang di Louncingkan adalah:

1. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
2. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
3. Tanda Daftar Usaha Perkebunan (TDUP) untuk luasan dibawah 25 Ha
4. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)
5. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
6. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
7. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
8. Tanda Daftar Gudang (TDG)
9. Surat Izin Praktek Dokter Umum (SIPDU)
10. Surat Izin Praktek Bidan (SIPB)

Pada Tahun 2018 mengalami penurunan jumlah Penerbitan Jenis izin SITU,SIUP dan TDP, Penurunan sangat drastis dibanding Tahun sebelumnya, Padahal tahun 2018 permohonan izin sudah menggunakan Sistem Perijinan secara online dibanding dengan Tahun sebelumnya yang masih menggunakan izin secara manual. Penulis menemukan fenomena terhadap penurunan perijinan ditahun 2018, permohonan secara Online yang bermaksud untuk mempermudah dan mempercepat dalam proses pembuatan izin. SOP Perijinan secara online sudah jelas dan diatur setiap Jenis Perizinannya, untuk jenis perijinan SITU,

SIUP dan TDP waktu yang dibutuhkan untuk proses Perizinan dari mulai permohonan masuk sampai dengan diterbitkan Perizinan dan Non Perijinan maksimal 3(Tiga) hari kerja dengan catatan berkas pemohon lengkap dan benar.

Ketika melakukan pendaftaran Perijinan secara manual, pemohon akan membutuhkan waktu yang lama. Namun, dengan adanya Pendaftaran dengan cara Online akan lebih efektif, efesien, cepat dan transparansi. Dalam pengelolaannya, sistem masih memiliki kekurangan. Transparansi pelayanan akan terwujud ketika masyarakat yang akan melihat proses perizinan. Meskipun dengan adanya sistem pendaftaran secara Online sudah Mempermudah Pemohon untuk mendaftarkan izin menjadi lebih cepat, namun prosedur izin yang harus dilakukan masih banyak menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu yang lama jika pemohon belum melengkapi persyaratan untuk mendaftarkan perizinan.

Hasil Observasi lapangan, penulis menemukan bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Lebak tidak sepenuhnya diakomodasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak, Melainkan masih ada Rekomendasi dari Dinas / Instansi terkait. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu Dinas pelayanan publik yang memberikan pelayanan perizinan Satu Pintu di Kabupaten Lebak. Kurangnya informasi tentang tata cara dan kelengkapan dokumen pengajuan izin merupakan kendala yang dihadapi serta waktu proses penerbitan surat izin yang tidak efektif, efesien dan Transparan. Oleh sebab itu, pemohon harus berulang kali datang ke Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu hanya untuk mengetahui status perizinan yang diajukan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak telah melakukan kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh Bidang Data dan Pengaduan di beberapa kecamatan. Sosialisasi Sistem Perizinan Online Aplikasi SIMPONIE telah dilaksanakan di Kecamatan-kecamatan Kabupaten Lebak. Selain kegiatan sosialisasi DPMPTSP menginformasikan melalui media elektronik dan media cetak, papan billboard disetiap desa dan kecamatan. Sosialisasi yang dilaksanakan di beberapa kecamatan dihadiri sebanyak 100 Orang peserta terdiri dari oleh Camat beserta Aparatur yang ada di kecamatan, musfika kecamatan, Kepala Desa dan Aparat Desa, Pengusaha setempat, Organisasi kemasyarakatan dan Tokoh Masyarakat yang ada di kecamatan. Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Perizinan Online menerangkan dan menjelaskan tentang aplikasi SIMPONIE, mekanisme pendaftaran Online yang dibawakan narasumber dari DPMPTSP dan Tim ahli IT. Sosialisasi dari 28 (Dua Puluh Delapan) Kecamatan dari Tahun 2018 hanya 6 (Enam) kecamatan yang dilakukan sosialisasi diantaranya Kecamatan Curugbitung, Kecamatan Maja, Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Malimping, Kecamatan Bayah dan Kecamatan Cibeber. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Lebak belum menyentuh segenap masyarakat di Kabupaten Lebak karena keterbatasan anggaran sehingga volume kegiatan terbatas.

Seluruh upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lebak untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan efektif dengan melalui sistem online penuh dengan tantangan dan hambatan.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan online kepada pemohon izin, adanya suatu tantangan dan hambatan yang dihadapi pihak DPMPTSP Kabupaten Lebak dalam melaksanakan pelayanan perizinan dengan menggunakan dengan sistem online.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Pada Umumnya efektivitas sering dihubungkan dengan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Padahal suatu tujuan atau sasaran yang telah tercapai sesuai dengan rencana dapat dikatakan efektif, tetapi belum tentu efisien. Walaupun terjadi suatu peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi maka belum tentu itu efisien. Jelasnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dapat dikatakan efektif. Jadi bila suatu pekerjaan itu tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan tidak efektif. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Efektivitas merupakan pusat usaha, sasaran pokok dari semua studi tentang organisasi, yang dilandasi harapan untuk terus menerus meningkatkannya. Dalam pengertian akan istilah efektif, terkandung istilah efisiensi yang maknanya berbeda jika efektivitas dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operasi, konsep efisien menunjukkan rasio atau perbandingan antara biaya yang dikorbankan dan keuntungan yang diperoleh didalam mengeja tujuan-tujuan organisasi.

Konsep efektifitas yang dikemukakan oleh Soekarno (2012 : 42), sebagai berikut :

“efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran alat-alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan / digunakan.”

Dengan demikian maka pengertian efektivitas yang diutamakan atau dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki/diinginkan tanpa memperdulikan faktor-faktor yang telah dihaburkan berapa besarnya. Sedangkan efektif mengandung pula pengertian kualitatif. Efektif lebih mengarah ke pencapaian sasaran mempengaruhi hasil akhir, karena sasarnya tidak tercapai dan produktifitasnya akan juga tidak setinggi yang diharapkan.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti (2009: 59) dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja mengenai pengertian efektivitas yaitu:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan

pendapat makmur dalam bukunya” Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan “(2011: 5) yang menyatakan bahwa “Persepsi tentang efektivitas sesungguhnya bersumber dari salah satu kriteria ilmu administrasi yang berkembang secara alamiah kedalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang mereka kehendaki.

Menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005) efektivitas dapat diukur dari kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi, pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Mahmudi (2005) mengatak-an “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan. Maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Efektivitas pada outcome (Hasil).

Keefektifan organisasi dapat didefinisikan sebagai tingkatan pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang didekati berdasarkan nilai-nilai bersaing dari nilai-nilai organisasinya. Istilah efektif (efektive) menunjukkan seberapa baik proses atau ukuran dalam memenuhi pencapaian tujuan organisasi. (Nevizond Chatab, 2007:18)

Beberapa teori yang digunakan dalam penulisan ini adalah teori keefektifan program oleh Peter M. Kettner, Robert M. Moroney dan Lawrence L. Martin Martin dalam buku mereka yang berjudul “Designing and Managing Programs” mengemukakan pendapat bahwa mengetahui keefektifan program sangat penting dilakukan untuk

melihat keberhasilan layanan bahwa program sangat dibutuhkan. Oleh karena itu terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk melihat pelaksanaan program yang menjadi dasar untuk menjalankan program secara efektif yaitu: Menentukan program, Analisis masalah, Penilaian kebutuhan, Memilih strategi dan menetapkan tujuan, desain program, penganggaran, evaluasi program. (Kettner,2007:12).

Dari penjelasan diatas mengingat keanekaragaman pendapat mengenai sifat dan komposisi dan efektivitas, maka tidaklah mengherankan jika terdapat sekian banyak pertentangan pendapat sehubungan dengan cara meningkatkan dan bahkan cara mengatur efektivitas, sehingga dengan demikian akan lebih sulit lagi bagaimana cara mengevaluasi tentang efektivitas.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam (buku Efektivitas Organisasi penerbit Erlangga) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a) Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
- b) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

- c) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu penulis tegaskan bahwa dalam penulisan ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers 1985;53), yaitu: Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Teknologi Informasi

(Akadun,2009:114) dalam (Febrian, Erviantono dan Winaya) menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, luas dalam penyebarannya, dan lama dalam penyimpanannya. Teknologi ditujukan untuk mengolah data demi mendapatkan informasi yang akurat, relevan, serta tepat waktu. Data ini kemudian disebarkan menggunakan teknologi komunikasi berupa telepon, SMS, televisi dan internet, *e-mail*, situs, portal, blog, dan *video stream* (Wibawa, 2012:145). Menurut Wibawa (2012) pengelolaan dan pengurusan negara sebagai berikut:

- a) Transparansi, indikator dilihat melalui informasi menjadi lebih terbuka dan masyarakat leluasa mengaksesnya, serta kecurigaan antar pihak berkurang karena komunikasi publik oleh pemerintah.
- b) Partisipasi, indikator dilihat melalui kebebasan berpendapat serta tersampainya informasi secara

cepat diantara pemerintah dan masyarakat.

- c) Efisiensi, indikator dilihat melalui proses pelayanan menjadi cepat karena arus informasi yang lancar, dan proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas.

Program Aplikasi SIMPONIE

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONIE) adalah aplikasi pelayanan perizinan usaha yang dilakukan secara online yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak guna memudahkan publik atau pemohon layanan dapat mengurus perizinan usaha dalam bentuk penerbitan dokumen usaha dengan memanfaatkan akses internet. Layanan online perizinan usaha mulai diluncurkan ke publik pada awal tahun 2014 dengan dasar Perda Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Aplikasi Simponie yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Lebak dapat diakses di situs Aplikasi Simponie dapat diakses oleh pemohon untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen usaha yang aplikasinya diisi secara online dan dokumen yang telah selesai diproses dapat diambil langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Serang. Keunggulan mengurus perizinan melalui aplikasi Simponie dibandingkan mengurus perizinan secara langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Lebak diantaranya adalah perizinan dapat diproses secara elektronik (online), pemohon cukup mengirimkan (upload) dokumen, menunggu konfirmasi dan mengambil dokumen perizinan yang sudah selesai. Hal ini dinilai memudahkan pemohon yang memiliki

kesibukan sehingga tidak bisa datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Lebak, tidak harus mengantri menunggu pelayanan dan berbagai kemudahan lainnya yang menjadi keunggulan dari aplikasi Simponie.

Berkenaan dengan review terdahulu, terkait Efektifitas Perizinan secara online sudah dilakukan oleh beberapa penulis. Berbagai penulisan serupa sudah dilakukan dengan perbedaan wilayah, ruang dan waktu, serta spesifikasi karakteristik tertentu. Dwi Sari Siti Indayati (2015) meneliti keefektifan program paket perizinan online dalam meningkatkan pelayanan perizinan investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Permasalahan dalam penulisan ini adalah seberapa efektif program perizinan paket online dalam meningkatkan layanan perizinan. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penulisan ini adalah purposive, karena penulis ingin menggali informasi yang mendalam dari orang-orang yang benar-benar mengetahui fokus penulisan. Hasil dari penulisan ini adalah program lisensi online kurang efektif dengan pengukuran dari beberapa kriteria efektivitas. Pertama, mendefinisikan paket lisensi online didukung oleh kesatuan pemahaman di setiap staf. Kedua, analisis masalah program belum mampu menyelesaikan masalah. Ketiga, penilaian kebutuhan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keempat, memilih strategi dan menetapkan tujuan tidak sesuai dengan tujuan program. Kelima, desain program implementasi telah melibatkan seluruh staf. Keenam, penganggaran tidak dapat digunakan secara efisien. Ketujuh, program paket lisensi online tidak memiliki rencana evaluasi program.

Selain itu, penulisan yang dilakukan oleh Marlina (2017) terkait Efektivitas Sistem Perizinan Online dan *Tracking Sistem* (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten SIAK. Dimana fenomena latar belakang penulisan ini seiring dengan tuntutan peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan masyarakat menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Pemerintah. Oleh karena itu untuk merealisasikan tuntutan tersebut, Pemerintah Kabupaten Siak melalui Departemen Investasi dan Layanan Satu Pintu (DPMPTSP), memanfaatkan pengembangan teknologi yang semakin canggih dengan mengatur sistem perizinan online dan sistem *tracking system*. Desain penulisan ini menggunakan deskriptif kualitatif. Masalah kompleks dan membutuhkan pemahaman mendalam tentang makna, sehingga perlu dilakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi secara mendalam untuk dapat memperoleh data yang valid dalam wawancara penulisan dan observasi dilakukan di kantor investasi dan layanan satu atap (DPMPTSP) Kabupaten Siak. Berdasarkan hasil penulisan efektivitas sistem perizinan online dan sistem pelacakan investasi kantor dan layanan satu atap Kabupaten Siak, di dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem perizinan online dan sistem pelacakan (SPOTS) dalam hal input, proses, outputs, dan hasil, telah mampu memberikan informasi yang akurat bagi publik, dan dapat membantu orang dalam mengurus semua hal yang berkaitan dengan perizinan. Hal ini karena ada isi faktor pendukungnya adalah partisipasi masyarakat, sumber daya manusia dan infrastruktur. Selain faktor pendukung di atas, ada juga faktor penghambatnya yaitu internet yang tidak

merata di beberapa daerah di Kabupaten Siak, dan terkadang ada masalah teknis sebagai pemadaman listrik.

Penulisan ini berbeda dengan penulisan yang dilakukan oleh penulisan sebelumnya sebagai kebaruan (*novelty*) penulisan karena menggunakan teori, ruang/lokasi dan waktu penulisan yang berbeda. Dan Teori yang digunakan berbeda dengan penulis gunakan dengan teori Efektivitas yang berdasarkan 3(Tiga) Dimensi yaitu, Pencapaian tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

METODE PENULISAN

Jenis penulisan yang digunakan yaitu kualitatif. Lokasi penulisan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penulisan. Selanjutnya dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penulisan dengan judul Efektivitas Sistem Perizinan Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak.

Berdasarkan sumbernya, data penulisan dapat dikelompokkan dalam 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penulis secara langsung dari sumber datanya. Data sekunder disebut juga sebagai data asli

atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, penulis harus mengumpulkan secara langsung. Teknis yang ada dapat digunakan penulis untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (focus grup discussion)-FCD). Data skunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Dinas DPMPTSP, buku, jurnal dan lain-lain.

Informan penulisan adalah berbagai pihak yang dianggap terlibat dalam permasalahan yang hendak diteliti dan mewakili berbagai sudut pandang yang beragam. Dalam menentukan informan penulisan dapat digunakan beberapa teknik antara lain menggunakan *purposive sampling* (Sampel bertujuan), sebagaimana diungkapkan oleh buku panduan skripsi STIA Banten Tahun 2018. Dan beberapa teknik lainnya dengan maksud agar orang yang menjadi partisipan penulisan benar-benar yang mengerti tentang masalah dan fenomena yang sedang diteliti didalam menentukan informan perlu dicantumkan informan sebagai *key informan* dan *secondary informan*.

Informan diperoleh di lokasi penulisan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak serta Sekretaris, Kabid sosbud, Kabid Ekbang sebagai Informan kunci, Kasi Sosbud, Kasi Ekbang, Staf DPMPTSP dan unsur masyarakat yang merupakan Informan Tambahan.

Informan dipilih dari beberapa unsur yang memiliki kesesuaian dengan data yang diperlukan yaitu unsur pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 13 informan, unsur Kecamatan sebanyak 6 dan unsur masyarakat dalam hal ini pemohon ijin yang mendaftarkan secara online sebanyak 6 orang informan.

Dasar pertimbangan pemilihan informan di atas antara lain :

- a) Informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak dipilih didasarkan atas pertimbangan bahwa informan merupakan para pejabat kompeten untuk dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan penulis secara akurat,
- b) Informan dari unsur Kecamatan sebanyak 6 (Enam) orang dengan pertimbangan bahwa jumlah Kecamatan sebanyak 28 Kecamatan yang dikelompokkan ke dalam 6 Wilayah. Sementara itu secara demografi wilayah Kecamatan satu dengan lainnya saling berjauhan sehingga dengan keterbatasan waktu dan tenaga ditetapkan dari masing-masing wilayah diambil satu orang informan yang dianggap mewakili kecamatan lain di wilayahnya,
- c) Unsur masyarakat dalam hal ini pemohon perizinan yang diambil selama masa pengumpulan data yaitu selama 5 (Lima) hari.

Wawancara dilakukan melalui informan itu untuk memberikan kebenaran informasi yang dapat melengkapi penulisan. (Miles dan Huberman, 2002: 56). Dalam metode ini penulis memilih teknik wawancara secara mendalam dan wawancara terstruktur penulis dapat memperoleh penjelasan yang rinci dan mendalam Efektivitas Sistem Perizinan Online Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak dengan berpedomankan serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada informan yang didasarkan pada teori yang dipergunakan dalam penulisan ini.

Dalam menilai keabsahan data penulisan, penulis menggunakan triangulasi sumber dan teknik, sedangkan

untuk teknik analisis data, menurut Miles dan Huberman dalam Fuad dan Nugroho (2014:16), mengemukakan bahwa analisis data pada saat pengumpulan data dilapangan akan selalu berkelanjutan hingga dimana seseorang sudah merasa cukup dengan data yang sudah didapat dan sudah dimiliki gambaran atau pola jawaban dari penulis yang dilakukan.

PEMBAHASAN

Pencapaian Tujuan

Untuk mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana penulisan ini yang dimaksud Pencapaian Tujuan menurut Richard M. Steers yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa factor, yaitu: Kurun waktu, pencapaian sasaran/ target yang telah ditentukan, dan dasar hukum.

Keterkaitan dengan penulisan ini, penulis menggali informasi dengan melakukan wawancara dengan berbagai narasumber dan kepada setiap narasumber yang telah ditentukan, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak kantor DPMPTSP menyatakan bahwa sejak adanya rekomendasi tentang Sistem Perizinan Online yang louncing pada tanggal 27 Desember 2017. Dimana sistem perizinan online merupakan suatu perintah atau keharusan melaksanakan perizinan secara online, sistem perizinan ini sangat membantu masyarakat, tujuan dengan adanya sistem perizinan secara

online mempermudah masyarakat atau pemohon perizinan untuk lebih cepat, mudah dan murah dalam percepatan perizinan sehingga menimbulkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan suatu pelayanan perizinan tersebut. Akan tetapi dengan adanya sistem pendaftaran perizinan secara online ini, permohonan perizinan berkurang untuk penerbitan jenis perizinan terutama untuk jenis izin SIUP, SITU dan TDP.

Struktur di setiap daerah tidak sama, dikabupaten lebak tidak semua dapat terjangkau jaringan internet makanya tidak tercapai penerbitan izin melalui pendaftaran secara online tersebut, terkecuali di daerah kota yang sudah terjangkau jaringan internet, akhirnya pemohon datang untuk mendaftarkan perizinan dengan bantuan pendampingan pendaftaran yang dibantu oleh pegawai DPMPTSP Kab. Lebak. Padahal pemerintah Kabupaten lebak terutama DPMPTSP dengan adanya sistem pendaftaran secara online untuk pemohon perizinan bertujuan untuk lebih efektif, efisien dan transparan. Dan pemohon dengan mudah mendaftarkan perizinanannya dimana saja. Tidak perlu datang ke DPMPTSP di Kabupaten Lebak.

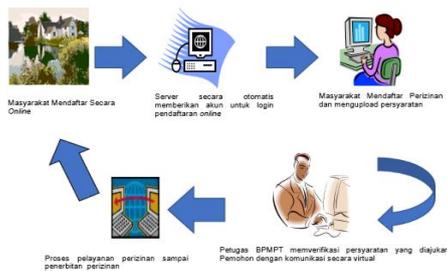
Dengan adanya sistem perizinan secara online bertujuan lebih efektif, efisien dan transparan. Akan tetapi dengan adanya kendala keterjangkauan jaringan internet dikabupaten lebak yang tidak sama maka dengan adanya sistem perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lebak belum sepenuhnya terselenggara dengan efektif mengakibatkan penurunan atas penerbitan jenis perizinan SIUP, SITU dan TDP. Bisa dilihat di tabel realisasi dibawah ini:

Tabel Realisasi perijinan

No	Jenis Izin	2016	2017	2018
1	SIUP	370	385	146
2	SITU	445	406	147
3	TDP	368	361	154

Sumber : DPMPTSP Kab. Lebak Bidang Pengendalian Pelaksanaan PM, 2019

Hal ini menunjukkan bahwa sasaran dan tujuan dari program yang dijalankan belum sesuai harapan. Yang menjadi masalah dari observasi dan wawancara yang penulis lakukan diantaranya berkenaan dengan kurangnya sosialisasi dari penggunaan dan alur dari aplikasi sehingga pengguna dapat dengan mempergunakan aplikasi tersebut, adapun alur yang dimaksud seperti di bawah ini:



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Lebak Tahun 2018

Berdasarkan gambar diatas terlihat sangat simple, pemohon hanya cukup daftar dirumah dan penerbitan perizinan dikirim ke rumah melalui pos.

Jangka waktu penyelesaian untuk jenis izin SIUP, SITU dan TDP selama 3 (Tiga) hari kerja setelah persyaratan lengkap dan benar. Adapun kendala dilapangan dengan adanya pendaftaran secara *online*, bahwa sistem perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu satu Pintu di Kabupaten Lebak, terkait jaringan internet yang belum merata di Kabupaten Lebak, namun sebagian yang

sudah ada jaringan, sistem perizinan ini sangat efektif, efesien dan transparan.

Integrasi

Integrasi terhadap sistem Perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak melalui sosialisasi, media cetak dan media elektronik merupakan segala sesuatu upaya yang dapat dilihat dan yang dapat digunakan dalam melakukan suatu proses usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak. Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Lebak berupa pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pengintegrasian pendaftaran secara online melalui sosialisasi dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan perizinan secara *online* sangat penting yang dibutuhkan oleh masyarakat yang kurang mengetahui. Informasi pengintegrasian sistem perizinan online diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai, orang-orang yang handal dalam menyampaikan sosialisasi dan peralatan serta sarana dan prasarana lainnya yang mendukung proses pelayanan sistem perizinan online, maka dengan ini informasi integrasi pelayanan perizinan melalui beberapa macam informasi kepada masyarakat khususnya untuk para pembuat jenis perizinan terutama untuk para pengusaha yang akan membuat perizinan. Hal ini menjadi penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Lebak dalam meningkatkan pelayanan perizinan dan menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Integrasi menyangkut

proses sosialisasi Efektivitas sistem perizinan online di Dinas Penanaman Modal.

Proses sosialisasi dan upaya DPMPTSP Kabupaten Lebak menginformasikan mengenai sistem perizinan *online* aplikasi SIMPONIE (Sistem Manajemen Perizinan Online) kepada masyarakat dan karyawan DPMPTSP Kabupaten Lebak, telah dilakukan di beberapa kecamatan, dan mengundang aparat kecamatan dan aparat desa, tokoh masyarakat, pengusaha-pengusaha yang ada di kecamatan yang akan mewakili masyarakat setempat. Tujuannya untuk menyampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pendaftaran perizinan secara online, selain sosialisasi DPMPTSP sudah menginformasikan melalui media elektronik maupun media cetak seperti surat kabar, spanduk, Website DPMPTSP dan billboard yang dipasang di setiap desa. Akan tetapi kegiatan sosialisasi tentang sistem perizinan secara online belum semuanya dilakukan kecamatan dikarenakan anggaran yang terbatas. DPMPTSP mendatangkan tim IT dan Narasumber yang handal tentang Sistem Perizinan secara online untuk acara sosialisasi, kita sudah coba menerangkan tata cara mendaftarkan perizinan yang mudah dan cepat, akan tetapi DPMPTSP tidak bisa mempraktekan sistem tersebut karena sarana dan prasarana belum siap dan jaringan di kecamatan belum memadai."

Sistem perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu satu Pintu di Kabupaten Lebak terkait integrasi sistem perizinan *online* di Kabupaten Lebak, masih kurang diketahui oleh masyarakat dan sosialisasi yang dilakukan hanya di beberapa kecamatan di Kabupaten Lebak.

Sosialisasi dari 28 (Dua Puluh Delapan) Kecamatan dari Tahun 2018 hanya 6 (Enam) kecamatan dan sosialisasi hanya dilakukan sebanyak 1(Satu) kali untuk masing-masing setiap kecamatan yang diantaranya :

1. Kecamatan Curugbitung
2. Kecamatan Maja
3. Kecamatan Banjarsari
4. Kecamatan Malimping
5. Kecamatan Bayah
6. Kecamatan Cibeber

Adaptasi

Adaptasi dari sistem perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lebak. Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi berkaitan erat dengan tingkat pengukuran yang dihubungkan dengan tingkat keberhasilan agar dapat mencapai tujuan. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi sumber daya manusia terhadap sistem perizinan online sudah melakukan bimtek dan pelatihan terkait pelayanan perizinan secara online. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan program kerja. Dalam pelaksanaan program kerja tentu saja membutuhkan sumber daya manusia yang sesuai. Sumber daya manusia haruslah sesuai dari segi kualitasnya. Apabila sumber daya manusia dalam suatu organisasi dari segi jumlah, maka dapat mempengaruhi pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, sumber daya yang ada tidak memiliki *skill*/kemampuan terhadap suatu pekerjaan, maka juga dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu program kerja. Dengan kata lain kekurangan sumber daya manusia dari

jumlah dan kualitas maka cenderung kurang efektif dalam pelaksanaan program suatu organisasi.

Masih banyak masyarakat yang binggung terhadap pendaftaran secara online yang semula mereka mendaftarkan secara manual, mereka menganggap pendaftaran online sangat rumit dan tidak mengerti, untuk itu pihak DPMPTSP mendampingi dan membantu dalam mendaftarkan secara online.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan program kerja. Dalam pelaksanaan program kerja tentu saja membutuhkan sumber daya manusia yang sesuai. Sumber daya manusia haruslah sesuai dari segi kualitasnya. Apabila sumber daya manusia dalam suatu organisasi dari segi jumlah, maka dapat mempengaruhi pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, sumber daya yang ada tidak memiliki skill/kemampuan terhadap suatu pekerjaan, maka juga dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu program kerja. Dengan kata lain kekurangan sumber daya manusia dari jumlah dan kualitas maka cenderung kurang efektif dalam pelaksanaan program suatu organisasi.

Sumber daya dalam hal jumlah dan skill untuk mendukung program ini, bahwa skill pegawai juga sudah cukup menguasai tentang sistem perizinan secara online, tim IT selalu siap bila permasalahan dilapangan yaitu sebanyak 24 pegawai PNS, 23 pegawai honorer. Pegawai yang menangani sistem perizinan online terdiri Tenaga IT sebanyak 4 orang yang terlatih untuk menangani pemohon perizinan. semua pegawai yang ada di DPMPTSP kabupaten Lebak, sistem perizinan online sudah melakukan bimtek dan pelatihan

terkait pelayanan perizinan secara online.

Realisasi adaptasi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Lebak dalam meningkatkan kualitas SDM dibidang pelayanan sistem perizinan *online*, selalu meningkatkan pegawainya dengan cara mengikuti diklat, bimtek tentang sistem perizinan online, bahkan pihak DPMPTSP selalu konsultasi dan koordinasi dengan kementerian dan propinsi yang terkait dengan pelayanan perizinan secara online.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, Efektivitas Sistem Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak, menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem perizinan online belum efektif Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai dan beberapa masyarakat. Beberapa faktor yang menyebabkan pencapaian tujuan dari pelaksanaan sistem perizinan online salah satunya adalah infrastruktur jaringan internet yang belum sepenuhnya merata di wilayah Kabupaten Lebak. Hal ini menyebabkan masyarakat masih ada yang datang mengurus perizinan ke kantor dan dalam membuat proses perizinan didampingi oleh petugas *front office*. Selain itu seringkali terjadi masalah teknis seperti *error system* disebabkan oleh *server down*. Selain itu prosedur yang tidak sederhana/rumit bagi sebagian pemohon menyebabkan kesulitan dalam membuat perizinan secara online.

Sosialisasi Sistem Perizinan *online* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pitu di Kabupaten Lebak dinilai belum terintegrasi. Kurang optimalnya kegiatan

pembinaan dan tata cara penggunaan sistem perizinan Online untuk para pelaku usaha dikarenakan para pelaku usaha tidak hadir dalam acara tersebut dengan alasan tidak mengetahui informasi bahwa adanya sosialisasi.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan program kerja. Pelaksanaan perizinan online tentu saja membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri atau beradaptasi dengan lingkungannya secara cepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Lebak memiliki jumlah pegawai yang cukup dan kemampuan pegawai yang sudah memadai dikarenakan berbagi pengetahuan antar pegawai baik melalui bimbingan teknis, diklat dan *briefing* dalam pelaksanaan sistem perizinan online sudah berjalan dengan baik. Sehingga seluruh pegawai di DPMPTSP Kabupaten Lebak sudah mampu beradaptasi dengan pelaksanaan sistem perizinan online dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon izin.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, T., Wibawa, S. & Saleh, A.,(2012). *Aplikasi Pengolahan Citra Berbasis Akadun*. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
 Chatab, Nevizond. (2007) *Profil Budaya Organisasi*. Bandung. Penerbit Alfabeta Bandung.
 Creswell, J.W, 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, edisi ketiga, *Pustaka Pelajar, Yogyakarta*

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
 Hasniati, (2006), *Kebijakan Pengembangan Electronic Government : Sebuah Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*

Kettner, (2007) *“Designing and Managing Programs”*

Kurniawan (2005). *“Transformasi Pelayanan Publik”*

Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*

Makmur (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*.

Sedarmayanti (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*

Steers, Ricard M. 1986. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2015. *Metode Penulisan Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Susanti, Gita, 2006, *E-Government dalam Pelayanan Publik*,

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005) *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

Wibawa, 2012, *Mengelola Negara, Yogyakarta : Gava Medi*,

Sumber Dokumen :

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 *tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 *tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 02 Tahun 2015 *tentang Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan.*

Peraturan Bupati Lebak Nomor 39 Tahun 2017 *tentang Jenis Perizinan Dan Non Perizinan.*

SK Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Lebak Nomor 503/75-DPMPTSP/SK/SP/2018 *tentang Standar Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan erpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak*

SK Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Lebak Nomor 503/130-DPMPTSP/SOP/2018 *tentang Penetapan Standar Operasional Presedur (SOP) Perizinan Dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan erpadu Satu Pintu Kabupaten Lebak*

Sumber Lainnya :

Jurnal Indayati,(2015),*Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo Jom ISSN 2303 - 341X*

Jurnal Marlina.2017. *"Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DPMPTSP Kabupaten SIAK ." Jom FISIP Vol. 4, No. 2, pp.1-10*

Kabar Banten." *Surat Kabar tanggal 28 Desember 2017.*