

**PELAYANAN PUBLIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PONOROGO DENGAN SIJITU (SISTEM INFORMASI PERIZINAN TERPADU)**

**Mai Puspadya Bilyastuti**

Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Merdeka Ponorogo

Email: mai.puspadya@yahoo.co.id

***Abstract:** The purpose of this study was to describe and analyze the implementation of DPMPTSP Ponorogo Regency public services with SIJITU. The research method used is qualitative research, data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The results showed that the implementation of online services based online with SIJITU had not run optimally as seen from the fact that there were not many people who used the online-based licensing service, because there were several barriers including ignorance of the public about the online licensing system. the internet access network has not fully supported (in some areas of Ponorogo Regency, especially remote areas, internet access is still difficult), and the limited human resources of DPMPTSP who have expertise in informatics and other supporting technical fields.*

***Keywords:** Public Service; integrated licensing*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis *online* dengan SIJITU belum berjalan secara maksimal terlihat dari belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis *online* tersebut, karena adanya beberapa hambatan, antara lain ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan *online*, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *online* tersebut, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit), serta terbatasnya SDM DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik; Perizinan Terpadu

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan hak asasi manusia baik posisinya sebagai individu maupun dalam kedudukannya sebagai anggota komunitas masyarakat yang meliputi berbagai bidang baik itu politik, ekonomi, sosial, dan budaya demi terciptanya kesejahteraan hidup. Pemenuhan kebutuhan hak asasi manusia menjadi tanggung jawab Pemerintahan Indonesia sebagaimana tertulis didalam alenia keempat dari Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang secara garis besar intinya adalah Pemerintah Negara Indonesia bertanggung jawab untuk melindungi, mencerdaskan, dan mensejahterakan segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

Pelayanan menurut Hardiyansyah (2011: 11) dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sedangkan Soeprapto (2005:124) mengatakan bahwa secara umum pelayanan publik dapat disebutkan sebagai upaya untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Oleh karenanya secara ideal pelayanan publik harus diberikan dengan kualitas mutu yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan publik seiring dengan berjalannya waktu terus mengalami perkembangan, meskipun belum begitu memuaskan. Berakhirnya Orde Baru dan berganti menjadi era reformasi, merubah sistem pemerintahan yang sentralistik menjadi desentralistik, hal tersebut diperkuat dengan keluarnya undang-undang yang mengatur pemerintahan daerah yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian undang-undang tersebut beberapa kali disempurnakan dan yang terakhir menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut digunakan sebagai landasan hukum pelaksanaan otonomi daerah dalam penyelenggaraan atau pelaksanaan pemerintahan daerah sehingga pemerintah daerah bisa mengembangkan, memperbaiki dan mengelola sumberdaya yang dimilikinya termasuk dalam hal ini menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan serta tuntutan masyarakat.

Otonomi daerah telah memberikan ruang kepada tiap daerah untuk mengembangkan manajemen pelayanan publik yang lebih responsif dan bertanggung jawab dengan lebih memperhatikan aspirasi masyarakatnya, karena kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator atau tolak ukur baik buruknya kinerja pemerintah daerah. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan sebagai upaya untuk menjamin tersedianya layanan publik yang dibutuhkan serta memberikan perlindungan pada warga masyarakat terhadap oknum atau lembaga penyelenggara pelayanan publik yang menyalahgunakan wewenang.

Sebagai payung hukum dalam penyelenggaraan ranah pelayanan publik pemerintah mengeluarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut dibuat untuk memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, mulai dari pengertian, asas, tujuan, batasan dan ruang lingkup, standar pelayanan, biaya, sistem informasi, sarana dan prasarana, hak dan kewajiban, peran serta masyarakat, masalah pengaduan dan penyelesaiannya serta aturan sanksi yang terkait dalam proses penyelenggaraan atau pelayanan publik,

Dengan berpedoman pada UU No. 25 Tahun 2009 yang mengatur mengenai pelayanan publik, beberapa pemerintah provinsi dan kabupaten/kota melakukan usaha untuk memperbaiki buruknya kinerja pelayanan serta berupaya menepis anggapan negatif yang selama ini menerpa kinerja pelayanan aparatur pemerintah, seperti mekanisme pelayanan yang dianggap bertele-tele/prosedurnya berbelit-belit dalam mengurus suatu perizinan tertentu, sulit diakses, ketidakpastian biaya, adanya pungutan liar serta ditambah lagi dengan petugas pemberi layanan publik yang tidak profesional.

Kabupaten Ponorogo salah satu kabupaten yang juga tidak mau ketinggalan untuk melakukan pembenahan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publiknya, salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo pada tanggal 17 February 2017 me-launching layanan terbaru sistem pengurusan perizinan secara online. Pengaruh perkembangan teknologi informasi membuat lembaga layanan publik untuk memberikan atau menawarkan pelayanan publik yang lebih mudah dan

efisien. Dengan menggunakan teknologi digenggaman tangan seseorang bisa melakukan banyak hal seperti mendapatkan berbagai macam informasi, melakukan transaksi pembayaran secara *online*, mengajukan lamaran pekerjaan dan lain sebagainya.

Sistem perizinan berbasis *online* Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo diresmikan oleh Bupati Ponorogo Ipong Muchlissoni dengan didampingi oleh Wakil Bupati, Sekda, dan puluhan pejabat pimpinan organisasi pemerintah daerah (Ponorogo, *bangsaonline.com*, 17 Februari 2017). Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government* serta UU No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik digunakan sebagai acuan dalam penerapan pelayanan perizinan berbasis *online* di wilayah Kabupaten Ponorogo. Sistem *online* dianggap sebagai salah satu bentuk perwujudan dan komitmen pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam mewujudkan birokrasi atau aparatur negara yang bersih (bebas dari KKN) dan melayani.

Dari beberapa uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perijinan Terpadu). Mengacu dari latar belakang dan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perijinan Terpadu).

Sumber data penelitian diperoleh dari data primer (data utama) serta dari data sekunder (data tambahan), dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Data yang diperoleh tersebut kemudian dianalisis melalui tiga tahap yaitu; Reduksi data (*data reduction*), Menyajikan data (*data display*), Menarik kesimpulan atau verifikasi data (*concluding drawing*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: Pelayanan Kebutuhan Dasar dan Pelayanan Umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi; kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum meliputi; Pelayanan Administratif (pembuatan KTP, pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan Akta Kematian, Sertifikat Tanah, BPKB, STNK, IMB, Paspor), Pelayanan Barang (misalnya penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon, penyediaan air bersih), dan Pelayanan Jasa, misalnya penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pendidikan tinggi dan menengah, jasa pos, persampahan dan lain-lain (Mahmudi, 2010: 224-228).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo atau yang dulu bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor: 70 Tahun 2016 mengenai Kedudukan,

Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan wajib non pelayanan dasar di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dinas PMPTSP mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan pelayanan umum urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- 3) Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga dinas;
- 4) Pelaksanaan pengendalian pemantauan dan evaluasi kegiatan urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- 5) Pembinaan teknis semua jenis urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan; dan
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Sejak tanggal 17 February 2017 Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo telah membuka layanan baru dalam hal perijinan kepada masyarakat Ponorogo yaitu memberikan sistem pelayanan perijinan secara *online*. Dengan adanya layanan sistem *online*, maka pertemuan tatap muka antara pemohon izin dan yang dimohon akan berkurang, dengan harapan kemungkinan terjadinya pungli akan berkurang. Pelayanan perizinan dengan sistem *online* ini juga bertujuan untuk memudahkan pelayanan, serta adanya keterbukaan dalam pelayanan. Sehingga bisa dikatakan bahwa tujuan pelayanan berbasis *online* tersebut telah memenuhi salah satu prinsip dalam pelayanan publik seperti yang dikemukakan Surjadi ( 2009: 12-13), yaitu prinsip keterbukaan maksudnya adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Selain itu penggunaan teknologi internet dalam penyediaan pelayanan perizinan diharapkan bisa mempercepat kegiatan transaksi dengan warga masyarakat, pertukaran informasi lebih cepat.

Sistem perijinan *online* yang dilakukan Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo ini bisa dikatakan sebagai perwujudan dari *E-Government* yang telah dicanangkan oleh pemerintah yang menuntut tiap daerah untuk lebih transparan dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanannya. Menurut Rohman (*Public Administration Community*, 27 November 2010) ada berbagai inovasi pelayanan publik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik diantaranya yaitu: Menggunakan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan (*Total Quality Management/TQM*), Kemitraan Pemerintah dan Swasta, *Citizen's Charter*, dan *E-Government (E-Gov)*.

*E-Goverment* merupakan penggunaan teknologi elektronik dengan menggunakan jaringan internet berbasis web sebagai upaya untuk lebih meningkatkan dan memudahkan akses dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah kepada warga masyarakat, rekanan bisnis serta entitas atau lembaga pemerintah yang lain. Menurut Saleh ( 2012: 60) penggunaan *E-Government* sudah dianggap sebagai representasi dari kemampuan organisasi pemerintah di dalam meningkatkan proses penyerahan pelayanan publik di segala bidang, oleh sebab itu sangatlah beralasan apabila penerapan *E-Government* lebih dianggap sebagai proses otomatisasi yang harus dilakukan oleh organisasi pemerintah dalam memberikan jasa pelayanan kepada publik secara lebih efisien, efektif, dan transparan serta tepat sasaran. Selain itu salah satu keuntungan *E-Government* seperti yang dikatakan Said (2018) adalah meningkatkan hubungan atau relasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat, adanya

keterbukaan yang menghilangkan perasaan saling curiga dan kekesalan atau perasaan tidak senang dari semua pihak.

Pelayanan perizinan Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo secara *online* dapat melayani masyarakat dengan cepat karena informasi disediakan 24 jam (7 hari/pekan), tanpa harus datang ke kantor karena bisa dilakukan dari mana saja. Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo bahkan menargetkan untuk pelayanan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) dapat diselesaikan dalam kurun waktu 3 (tiga) jam. Masyarakat Ponorogo yang akan mengurus perizinan secara *online*, caranya adalah dengan mengakses situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yaitu: <https://ptsp.ponorogo.go.id>, baru kemudian membuka layanan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) atau bisa juga dengan langsung membuka alamat situs SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) yaitu: [sijitu.ponorogo.go.id](http://sijitu.ponorogo.go.id). Dalam aplikasi situs SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) tersebut berisi:

1. Pengajuan Izin Baru;
  - a. SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)
  - b. TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
  - c. Reklame (Izin Penyelenggaraan Reklame)
  - d. IMB (Izin Mendirikan Bangunan)
  - e. IUJK (Izin Usaha Jasa Konstruksi)
  - f. TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)
  - g. PRINSIP (Izin Prinsip)
  - h. Lokasi (Izin Lokasi)
2. Update Berkas
3. Data Izin
4. Data Pemohon

Dengan membuka situs SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pemohon tinggal memilih layanan atau jenis perizinan yang akan diajukan, misalnya mengajukan izin baru seperti SIUP, TDP, IMB dan lainnya kemudian mengisi data pemohon (seperti nama, alamat, dan lain sebagainya) serta melengkapi data-data yang diperlukan. DPMPTSP Kabupaten Ponorogo mengharapkan bahwa dengan adanya SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) lebih mempermudah masyarakat yang akan mengurus perizinan karena lewat SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) mereka tidak perlu datang ke kantor secara langsung, akan tetapi fakta dilapangan menunjukkan bahwa masyarakat Ponorogo masih belum memanfaatkan layanan berbasis *online* ini, mereka masih memilih mengurus perizinan secara offline yaitu dengan datang langsung ke kantor.

Masih banyaknya masyarakat yang memilih mengurus perizinan secara offline yaitu dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP terjadi karena beberapa hal, antara lain yaitu : *Pertama*, ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan *online*, data dilapangan menunjukkan bahwa masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya sistem perizinan *online* artinya sosialisasi perizinan *online* tersebut belum menyentuh setiap lapisan masyarakat, karena salah satu kunci sukses pengembangan *e-government* seperti yang dikemukakan Nugraha (2018 : 39) adalah mensosialisasikan konsep *e-government* secara konsisten, merata dan menyeluruh. *Kedua*, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *online* tersebut, hal itu bisa terjadi karena pengaruh tingkat pendidikan masyarakat atau

kurangnya *e-literacy* (melek teknologi elektronik/internet) masyarakat. Untuk masuk ke dalam situs aplikasi SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pengguna harus registrasi dulu dengan memasukkan alamat *email* dan *password*, sedangkan tidak semua orang memiliki alamat *email*. *Ketiga*, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit). Sedangkan keberhasilan dari layanan berbasis *online* diantaranya adalah tersedianya infrastruktur yang menunjang sehingga tidak terjadi ketimpangan informasi digital.

Selain beberapa kendala tersebut diatas, pelaksanaan perizinan *online* belum berjalan secara maksimal juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, dimana SDM yang mempunyai keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya yang memiliki kompetensi atau keahlian yang dibutuhkan masih terbatas. Padahal tersedianya SDM yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi sangat berpengaruh dalam kesuksesan pengembangan layanan publik berbasis *online*, seperti yang dikemukakan oleh Kumorotomo (2009: 12) untuk pengembangan *e-government* masa yang akan datang, kemampuan sumberdaya manusia (SDM) dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) khususnya teknologi internet merupakan syarat mutlak, melek teknologi elektronik, khususnya teknologi internet atau *e-literacy* sangat strategis bagi pengembangan *e-government* di tingkat pusat maupun tingkat daerah. Rincian SDM yang dimiliki Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Rincian SDM yang dimiliki Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Presentase
1	Pasca Sarjana (MM, Msi)	6	15
2	Sarjana (S.Sos, ST, SE, SH)	14	48
3	Diploma Informatika	2	6
4	SMA	10	31
Jumlah		32	100

Sumber : Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo

Hambatan atau kendala dalam menghadapi suatu perubahan bisa terjadi karena terkait dengan kebiasaan atau budaya instansi penyedia jasa layanan maupun masyarakat pengguna layanan sebelumnya. Seperti yang dijelaskan oleh Kumorotomo (2009: 7-8) persoalan yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* di tingkat pusat maupun di tingkat daerah saling kait-mengait antara masalah infrastruktur (ketimpangan digital, infrastruktur tidak menunjang, kurangnya sistem layanan), kepemimpinan (konflik pusat vs daerah, peraturan, alokasi anggaran, pembakuan sistem yang tidak jelas) dan budaya masyarakat kita (resistensi dan penolakan terhadap *e-government*, kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap *e-government*, tidak mau berbagi informasi dan data).

Walaupun ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang berbasis *online* dari Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo tersebut, namun ada hal yang perlu diapresiasi yaitu adanya komitmen dari pimpinan kepala daerah Kabupaten Ponorogo dan kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo beserta seluruh jajarannya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan yang diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yaitu dengan meluncurkan layanan perizinan berbasis *online* melalui SIJITU (Sistem Informasi

Perizinan Terpadu), artinya pemerintah Kabupaten Ponorogo ada keinginan dan usaha untuk terciptanya birokrasi atau aparatur negara yang bersih dengan mengembangkan *e-government* di bidang pelayanan perizinan. Meskipun begitu komitmen dari pimpinan saja tidaklah cukup perlu adanya upaya dan kerja keras secara nyata untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *online* tersebut.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) belum bisa berjalan secara maksimal. Hal itu terbukti dengan masih banyaknya warga masyarakat yang memilih mengurus perizinan melalui kantor DPMPTSP dari pada menggunakan aplikasi perizinan secara *online*, yang disebabkan oleh beberapa hal yaitu; ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan *online*, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *online* tersebut, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit), serta terbatasnya sumber daya manusia Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya.

Adanya komitmen dan dukungan dari kepala daerah dan kepala Dinas PMPTSP beserta seluruh jajarannya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan melalui sistem *online* bisa menjadi bekal Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo untuk mengatasi kendala yang dihadapi demi keberhasilan dan kesuksesan layanan berbasis *online* dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Meskipun dalam hal ini komitmen dari pimpinan saja tidaklah cukup perlu adanya upaya dan kerja keras secara nyata dari Dinas PMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Ponorogo untuk mengatasi berbagai masalah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *online* tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*. <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalan-penerapan-egov.pdf>. (30 Mei 2019)
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Miles, B. Mathew dan A. Michael, Hubberman. 1992. *Qualitative Data Analysis*, Penerjemah: Tjetjep Rohendi Rohidi, 2009. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Nugraha, Joko T. 2018. *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, Volume 2, No.1, April 2018.
- Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor : 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **REFORMASI**

ISSN 2088-7469 (*Paper*) ISSN 2407-6864 (*Online*)

Volume 9 Nomor 1 (2019)

---

- Rohman, Hermanto, 2010. *Inovasi Program Dalam Optimalisasi Kinerja Pelayanan Publik*, Public Administration Community.
- Said, Abdullah, 2018. *Perkembangan E-Government Di Indonesia (Dari Pandangan Akademisi)*. Seminar Nasional Implementasi E-Government di Era Futuristik Sebagai Upaya Indonesia Yang Berkemajuan. Malang: Bappenas, 6 September 2018.
- Saleh, Choirul. 2012. *E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Volume XIII, Nomor 1, Juni 2012.
- Soeprapto, Riyadi. 2005. *Pengembangan Model Citizen's Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Delegasi No.2 Agustus 2005.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.