



## Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online (LAPERON) di Kabupaten Badung

Rani Sihombing<sup>\*a</sup>, Ni Putu Anik Prabawati<sup>a</sup>, I Putu Dharmanu Yudartha<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

\* Correspondence: [ranisihombing2002@gmail.com](mailto:ranisihombing2002@gmail.com)

---

### Abstract

*This study aims to assess the performance of DPMPTSP in implementing online licensing service systems. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. The data sources used are primary and secondary data sources. The informant determination technique used purposive sampling. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the implementation of online licensing service systems by DPMPTSP of Badung Regency is still not optimal due to several obstacles. This is because the website often encounters errors, many people still do not understand technology, the public still does not understand the online licensing service system, and there are still constraints on human resources. In conclusion, despite several obstacles, the implementation of online licensing service systems by DPMPTSP of Badung Regency has provided a positive contribution to improving performance and services to the public. Conducting regular socialization in providing online licensing services to the public, and improving public service technology so that people are more accustomed to using technology.*

**Keywords :** Performance, Online Licensing Services (LAPERON), Investment Service and One Stop Integrated Services, Licensing Services

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja DPMPTSP dalam menerapkan sistem layanan perizinan online. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik penentuan informan dengan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan perizinan online oleh DPMPTSP Kabupaten Badung masih belum optimal karena adanya beberapa kendala. Hal ini dikarenakan karena websitenya masih sering eror, masih banyak masyarakat yang masih belum mengerti teknologi, masyarakat masih belum paham dengan sistem layanan perizinan online, dan masih terdapat kendala pada sumber daya manusia yang kurang. Kesimpulannya, meskipun terdapat beberapa kendala, implementasi sistem layanan perizinan online oleh DPMPTSP Kabupaten Badung telah memberikan kontribusi positif dalam upaya memperbaiki kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Melakukan sosialisasi secara rutin dalam memberikan pelayanan perizinan secara online kepada masyarakat, dan meningkatkan teknologi pelayanan publik agar masyarakat lebih terbiasa menggunakan teknologi.

**Kata Kunci :** Kinerja, Layanan Perizinan Online (LAPERON), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Perizinan

---

### Pendahuluan

Organisasi sektor publik merupakan suatu organisasi yang berfokus pada pelayanan publik maupun kepentingan publik dibidang institusi pemerintahan, sekolah, administrasi, rumah sakit dan hukum yang berkewajiban untuk melayani masyarakat bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

(Nordiawan, 2009). Pelayanan publik diartikan sebagai seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Pelayanan public dapat berupa izin usaha, izin pembangunan dan penyedia layanan harus memenuhi persyaratan sederhana saat memproses izin usaha untuk memberikan layanan yang cepat, adil, akurat, dan transparan untuk kepuasan publik.

Kinerja dapat diibaratkan sebagai gambaran hasil atau tingkat pencapaian terhadap pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijakan dalam mewujudkan serangkaian perencanaan yang terdapat dalam strategic planning suatu organisasi (Mahsun dan Wardani 2020). Dalam suatu organisasi diperlukan adanya standar atau tolak ukur kinerja untuk mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah sehingga kinerja organisasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, instansi pemerintah hendaknya mampu mengoptimalkan kinerja organisasinya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memantau segala sesuatu yang berkaitan dengan pemerintahan, mulai dari kinerja pegawai, penyampaian layanan publik kepada masyarakat, hingga penyediaan informasi yang dapat diakses oleh warga negara. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan (*e-Government*) ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi proses birokrasi serta mendukung proses pertumbuhan ekonomi. Konsep *e-Government* sendiri merupakan tahapan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*government and people*), pemerintah dan badan usaha milik negara (*government and enterprise*), dan hubungan antar pemerintah (*intergovernmental relation*) sehingga akan menciptakan tata kelola yang baik.

Penggunaan e-government adalah salah satu langkah pemerintah dalam meningkatkan lingkungan birokrasi yang lebih terbuka, lebih bersih, dan lebih akuntabel. Inisiatif pelaksanaan e-government oleh pemerintah dimulai dengan dikeluarkan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 mengenai Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) menyatakan bahwa setiap instansi pemerintah harus menggunakan teknologi dalam menjalankan fungsi pemerintahannya. Selanjutnya komitmen pengembangan e-government di Indonesia diperkuat dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategis Nasional Pengembangan E-Government, yang mendorong agar setiap instansi pemerintah melakukan perumusan strategi e-government di lingkungan pemerintahannya masing-masing.

Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 08 Tahun 2016 perihal pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Badung untuk mempercepat kemudahan berusaha dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Badung berdasarkan Peraturan Bupati Badung Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*). Selanjutnya mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Berdasarkan Permendagri tersebut, maka Bupati Badung menetapkan Peraturan Bupati Badung Nomor 49 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Online. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan perizinan, DPMPTSP Kabupaten Badung menggunakan layanan perizinan online (LAPERON) berbasis website dan aplikasi berbasis android yang digunakan sejak tahun 2018.

Pada LAPERON memiliki 122 jenis perizinan dan non perizinan, namun hingga saat ini karena adanya pengalihan perizinan menggunakan sistem pusat sehingga jenis perizinan yang tersedia di LAPERON hanya 39 jenis perizinan dan non-perizinan yang berada di wilayah hukum Pemerintah Kabupaten Badung dan dapat diakses online. Dengan adanya sistem LAPERON, masyarakat tidak harus datang ke dinas untuk melakukan proses pengajuan perizinan. Layanan Perizinan Online erat kaitannya dengan layanan yang sudah ada sebelumnya karena dapat menggantikan atau menyempurnakan proses manual yang lebih lambat dan memakan waktu dengan proses yang lebih efisien dan cepat secara online. Pelaku perizinan diberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses administratif dan penerbitan izin. Bahkan, LAPERON juga bukan hanya sebagai sarana informasi dan penyedia layanan, tetapi juga untuk pengaduan dan keluhan masyarakat. Pemberlakuan LAPERON diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Hal ini dikarenakan tujuan dari

suatu organisasi yaitu untuk mencapai kinerja yang baik sehingga tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai.

Berdasarkan data dari tabel dan gambar diatas dapat dikatakan bahwa jumlah izin terbit dari tahun 2018 hingga tahun 2023 mengalami fluktuasi atau naik turun dalam pencapaian kinerja. Hal tersebut dapat dilihat dari total jumlah izin terbit tahun 2018 yaitu sebanyak 1.253, pada tahun 2019 sebanyak 6.654, pada tahun 2020 yaitu sebanyak 6.572, dan mengalami penurunan 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 sebanyak 5.326, tahun 2022 yaitu sebanyak 3.842 dan terakhir pada tahun 2023 yaitu sebanyak 3.425. Dalam hal ini meskipun rekapitulasi izin terbit pada tahun 2023 mengalami pencapaian target sebesar 99,81% dari target yang ditentukan yaitu 97,00%. Namun, adanya penurunan dari 3 tahun sebelumnya yang mampu mencapai di angka 100% pada tahun 2020 dan 2021. Dimana data tersebut diperoleh melalui laporan kerja tahunan instansi DPMPTSP Kabupaten Badung.

Penerapan sistem Layanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung mengalami beberapa permasalahan, permasalahan yang terjadi pada sistem LAPERON di Kabupaten Badung disebabkan oleh beberapa hal termasuk berdasarkan dengan data yang ditemukan diatas dan observasi awal yang dilakukan peneliti sehingga ini berkaitan dengan bagaimana pencapaian kinerja yang akan dicapai. *Pertama*, Jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas atau kemampuan sumber daya manusia yang memahami proses teknologi dengan baik yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Dalam hal ini didapatkan peneliti dari observasi awal yang menyatakan bahwa pada saat proses izin yang dilakukan harus terjun meninjau langsung ke lapangan fakta sesuai berkas yang sudah diajukan sehingga memerlukan tenaga dan waktu jika permohonan perizinan banyak sehingga dapat memperlambat izin terbit dari target yang sudah ditetapkan. *Kedua*, pemohon belum memahami sepenuhnya proses perizinan secara online, sehingga dari hasil wawancara dengan pengguna LAPERON banyak berkas yang ditolak karena salah atau tidak tahu cara mengajukan permohonan, serta dalam aplikasi tidak adanya tampilan seluruh jenis-jenis perizinan yang ada, sehingga masyarakat harus mengetik jenis perizinan yang akan dibuat. *Ketiga*, Masyarakat belum terbiasa menggunakan Layanan Perizinan Online (LAPERON) karena masih didapati bahwa masyarakat mendatangi Kantor DPMPTSP Kabupaten Badung dalam mendapat informasi mengenai LAPERON serta masyarakat merasa kurangnya sosialisasi terkait Layanan Perizinan Online (LAPERON). Dan aplikasi yang digunakan mengalami gangguan internet sehingga mengalami kendala, termasuk dalam hal melakukan izin secara online.

Penyelenggaraan sistem Layanan Perizinan Online (LAPERON) yang diharapkan mapu memberikan memberikan percepatan perizinan kepada masyarakat serta kemudahan dalam pelayanan birokrasi pemerintahan pada realisasinya masih menemukan beberapa kendala yang terjadi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online (LAPERON) di Kabupaten Badung.

## 2. Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentang “Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung”, peneliti akan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif dengan penelitian deskriptif maka akan dijabarkan secara jelas berkaitan dengan objek penelitian yang akan diteliti. Menurut Simangunsong (2017:23) Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif artinya data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam transkrip wawancara yang didukung oleh catatan lapangan, gambar yang dihasilkan dari fotografi, video handycam, dokumen pribadi elektronik, memo-memo pendukung, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.

Penelitian Kualitatif menurut Satori & Komariah (2014:25) adalah pendekatan penelitian yang mengungkap situasi social tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, serta dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisi data yang relevan diperoleh dari situasi yang alamiah. Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajian dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam

mengenai sistem Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung.

Unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Unit analisis merupakan prosedur pengambilan sampel yang di dalamnya mencakup sampling dan satuan kajian. Dalam penelitian ini, unit analisis yang dimaksud adalah unit analisis individu. Adapun yang termasuk unit analisis kelompok dalam penelitian ini adalah organisasi, yaitu Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung.

Analisis data dalam penelitian ini, dilakukan dengan seluruh kekuatan kepakaran untuk menemukan makna kebenaran alamiah yang diyakini oleh peneliti dan dipahami oleh masyarakat akademik dalam budayanya. Analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (1992) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Teknik penyajian data merupakan cara bagaimana seorang peneliti dapat menyajikan data dengan baik agar dapat dengan mudah dibaca orang lain dan mudah untuk dipahami oleh pembaca. Pada umumnya, teknik penyajian data berupa dalam bentuk teks, gambar dan dalam bentuk grafik/diagram maupun dalam bentuk tabel. Teknik penyajian data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dalam bentuk teks ataupun kalimat-kalimat yang disusun menjadi paragraph disertai table dan juga dalam bentuk gambar sebagai acuan untuk penulis.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Temuan Di Lapangan Berdasarkan Teori Kinerja Agus Dwiyanto dalam (Pasalong, 2017)

| No. | Teori            | Hasil Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Produktivitas    | <ul style="list-style-type: none"><li>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung dalam penerapan sistem layanan perizinan online sudah memiliki SDM dengan cukup, namun harus ada penambahan apabila izin yang dimohon memerlukan peninjauan.</li><li>Dalam upaya proses pelayanan penerbitan izin, DPMPTSP Kabupaten Badung memiliki target 5 hari kerja akan selesai atau terbit.</li><li>Pegawai DMPTSP Kabupaten Badung belum adanya pelatihan-pelatihan mengenai sistem Layanan Perizinan Online hanya di training pada awal LAPERON diresmikan.</li></ul> |
| 2   | Kualitas Layanan | <ul style="list-style-type: none"><li>Persyaratan dan alur pelayanan dalam pengajuan izin yang dirasakan masyarakat sudah cukup efektif dan efisien. Serta Pelaksanaan proses perizinan secara online sudah ada lengkap di <i>website</i>.</li><li>Sarana dan prasarana sudah memadai meskipun pada saat proses izin berlangsung ada kemungkinan <i>website error</i> atau jaringan bermasalah dan adanya <i>aintace sistem</i> sehingga proses permohonan ditunda.</li></ul>                                                                                                                |
| 3   | Responsivitas    | <ul style="list-style-type: none"><li>Dalam pelaporan atau pengaduan bidang perizinan dan non perizinan sudah ditangani dengan merespon dengan baik dan cepat.</li><li>Masyarakat juga memberikan penilaian terhadap kepuasan terhadap kinerja dengan memberikan saran, kritik, maupun masukan.</li><li>Untuk memberikan responsivitas pelayanan dari DMPTSP Kabupaten Badung, pihak penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dilakukan secara terbuka atas dokumentasi hingga hambatan maupun kendala yang dialami.</li></ul>                                                           |
| 4   | Responsibilitas  | <ul style="list-style-type: none"><li>Dalam Penerapan sistem Layanan Perizinan Online, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung berpedoman pada Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung Nomor 37 Tahun 2018</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <p>Akuntabilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.</li> <li>Adanya transparansi yang ditujukan kepada masyarakat yang melakukan permohonan serta keterbukaan informasi mengenai program maupun kegiatan yang dilakukan.</li> <li>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki bentuk pertanggungjawaban atau laporan kinerja yang berupa target capaian kinerja maupun realisasi anggaran dan lain sebagainya.</li> <li>Penyapaian hasil laporan kinerja laporan dibuat secara terbuka di media social maupun website resmi DPMPTSP Kabupaten Badung.</li> </ul> |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun hasil analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online (LAPERON) di Kabupaten Badung mengacu pada 5 (lima) indikator yang berpengaruh terhadap Kinerja DPMPTSP Kabupaten Badung. Indikator tersebut berdasarkan pendekatan indikator kinerja organisasi, produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responabilitas, dan akuntabilitas.

## Produktivitas

Indikator produktivitas merupakan rasio antara input dan output dari suatu organisasi, yang dimana input dan output tersebut akan memberikan gambaran jelas mengenai sejauh mana Kantor DPMPTSP Kabupaten Badung telah mencapai produktivitas yang maksimal yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Adapun keterkaitan indikator produktivitas dengan hasil temuan di DPMPTSP Kabupaten Badung terkait kinerja dalam penerapan sistem layanan perizinan online, sebagai berikut :

### 1. *Input*

Adapun *input* dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia (SDM) sebagai yang menangani program sistem layanan perizinan online di masing-masing pelayanan perizinan yang ada di Kabupaten Badung. Tenaga penanganan layanan perizinan online di masing-masing bidang DPMPTSP Kabupaten Badung untuk melakukan proses pengajuan perizinan secara online masih dikatakan terbatas karena semakin tahun pertambahan jumlah pemohon semakin banyak, sehingga membuat pelaksanaan atau penerbitan perizinan dari masyarakat menjadi kurang tepat waktu dari hari yang sudah ditetapkan.

### 2. *Output*

*Output* merupakan hasil yang diperoleh setelah dilaksanakannya suatu kegiatan. Keberhasilan *output* dinilai dari terlaksananya pelayanan perizinan online atau sasaran kinerja di wilayah kerja dengan input yang ada. Dalam hal ini pada permohonan perizinan online selama 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi walaupun mencapai target dari yang sudah ditetapkan namun, 2 tahun terakhir mengalami penurunan.

Hal tersebut membuktikan bahwa produktivitas Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung belum bisa dikatakan dan baik ataupun belum optimal.

## Kualitas Layanan

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2017), indikator kualitas layanan ini berkaitan dengan baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat yang menjadi sasaran program kerja dalam suatu organisasi. Indikator kualitas layanan digunakan untuk mengukur kinerja organisasi dikarenakan informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Kualitas layanan relatif tinggi, maka dapat menjadi suatu ukuran kinerja organisasi publik. Kualitas layanan berperan sebagai penjelas kinerja organisasi dan birokrasi publik, yang dimaksud penjelas tersebut dapat melalui adanya

pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang baik. Indikator kualitas layanan dapat diukur dari sejauh mana birokrasi publik telah memberikan kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat terpenuhi akan layanan yang disediakan organisasi publik. Tolak ukur kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kriteria layanan publik yang baik. Penilaian terhadap kriteria layanan publik yang baik dapat dilihat dari Persyaratan dan Ekonomis. Suatu persyaratan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi untuk melaksanakan sesuatu. Kemudian ekonomis adalah suatu tindakan untuk memperoleh barang atau jasa dengan kualitas yang sangat baik namun dengan harga yang minim.

Dalam penerapan layanan perizinan online masyarakat dapat melakukan pengajuan perizinan secara online di website [www.laperon.go.id](http://www.laperon.go.id) yang dapat diakses dimana saja yang akan langsung ditangani oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Masyarakat juga dapat merasakan proses perizinan yang tidak berbelit dan tidak ada pemungutan biaya apapun. Berdasarkan hasil temuan di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung sudah cukup baik karena proses alur layanan perizinan online sudah gratis dan tidak berbelit-belit.

### **Responsivitas**

Responsivitas adalah salah satu indikator yang dapat mengukur kinerja organisasi sektor publik. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2017), indikator responsivitas menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam mewujudkan visi misi lembaga maupun organisasinya. Responsivitas berkaitan. Kemampuan mewujudkan visi dan misi organisasi merupakan wujud dari bagaimana cara organisasi memenuhi kebutuhan agar tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan dalam mewujudkan visi dan misi dilihat dari cara organisasi mengenali kebutuhan masyarakat akan layanan. Tolak ukur mengenali kebutuhan masyarakat dinilai dari adanya layanan yang diberikan sesuai dengan visi dan misi dari organisasi. Tanggapan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung sudah memiliki layanan bagi pengguna aplikasi laperon untuk mengajukan laporan dan pengaduan. Sistem layanan perizinan online yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Badung telah sesuai dengan permasalahan yang ada dan penanganan keluhan dilakukan cukup baik, walaupun ada beberapa kendala yang harus datang dan menunggu untuk diselesaikan. Adanya hal tersebut maka, DPMPTSP Kabupaten Badung melaksanakan rapat evaluasi untuk mendiskusikan hasil kegiatan selama proses layanan perizinan online di masing-masing satuan kerja. Berdasarkan hasil temuan di lapangan terkait dengan kemampuan untuk mewujudkan visi misi organisasi maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung dalam menunjukkan visi dan misinya sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari adanya pengaduan yang direspon dengan baik sesuai dengan prosedur.

### **Responsibilitas**

Menurut Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2017), indikator responsibilitas merupakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit. Secara singkat indikator responsibilitas dapat dilihat dari apakah organisasi publik mengetahui pelaksanaan kegiatan sudah sesuai prosedur yang berlaku. Tolak ukur responsibilitas dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dalam organisasi baik secara implisit ataupun eksplisit. Secara implisit SOP dalam organisasi publik disampaikan secara tidak langsung atau dalam bentuk tertulis, sedangkan secara eksplisit disampaikan secara langsung. Implisit dapat dilihat dari adanya standar profesionalisme yang digunakan oleh suatu organisasi. Eksplisit dapat dilihat dari adanya pengawasan terhadap kegiatan organisasi. Standar profesionalisme adalah standar yang disusun untuk membantu jalannya kegiatan agar sesuai dengan rencana. Pengawasan adalah proses memastikan bahwa segala aktivitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dalam menjalankan Sistem Layanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Badung berpedoman pada Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pntu Kabupaten Badung Nomor 37 Tahun 2018. Adanya Adanya SOP ini dapat meningkatkan profesionalisme kerja Dinas PMPTSP dalam melaksanakan layanan perizinan online melalui website yang sudah disediakan. Kegiatan dari Sistem LAPERON juga mendapatkan pengawasan agar sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan hasil temuan di lapangan

dengan adanya standar profesionalisme dan pengawasan dapat disimpulkan bahwa responsibilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah optimal.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2017), indikator akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Akuntabilitas dijadikan sebagai indikator kinerja untuk melihat apakah kebijakan dan kegiatan birokrasi sudah berjalan dengan sesuai. Indikator akuntabilitas diukur dari sejauh mana organisasi melaksanakan pertanggungjawaban dan transparansi kepada publik. Pertanggungjawaban merupakan segala tanggungjawab yang disusun dalam bentuk fisik dapat berupa dokumen laporan. Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh organisasi publik, melalui penyediaan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan. Bentuk pertanggungjawaban Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung telah dilakukan dengan baik, yang dimana pertanggungjawaban secara rutin telah dilakukan kepada Pusat dengan mekanisme yang berlaku serta pertanggungjawaban secara terbuka atau transparansi kepada publik atau masyarakat melalui kanal media sosial DPMPTSP Kabupaten Badung. Pelaporan terbuka yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Badung dengan membagikan hasil kegiatan berupa dokumentasi melalui website, media sosial, maupun media cetak, sehingga pertanggungjawaban dari DPMPTSP Kabupaten Badung dapat diakses untuk menciptakan akuntabilitas. Pelaporan terkait kinerja, realisasi anggaran maupun inovasi yang diberikan telah tercantum pada LKJIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) yang telah dibuat oleh DPMPTSP Kabupaten Badung. Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya hasil wawancara dengan pihak dinas yang dilakukan peneliti sehingga sesuai dengan penerapan layanan perizinan online di Kabupaten Badung dan dapat disimpulkan bahwa telah berjalan dengan baik.

### **Rekomendasi Peningkatan Kinerja**

Berdasarkan analisa dan hasil temuan yang peneliti temukan di lapangan, maka dihasilkan rekomendasi-rekomendasi yang dapat digunakan sebagai upaya peningkatan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung. Hal-hal yang berkaitan dengan temuan didasarkan pada pengukuran 5 aspek kinerja yang peneliti gunakan yaitu produktivitas, responsivitas, responibilitas, kualitas layanan, akuntabilitas. Permasalahan yang timbul dari kendala-kendala pendukung menyebabkan performa atau kinerja organisasi menjadi terhambat. Berdasarkan hasil analisis temuan setiap permasalahan tersebut memerlukan perbaikan dan masukan agar dapat meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan menjadi lebih baik. Berikut merupakan beberapa rekomendasi penelitian pada penelitian ini, yaitu:

*Pertama*, Perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia ataupun penambahan jumlah pegawai untuk bisa langsung lebih banyak lagi ke lapangan dalam hal meninjau proses perizinan sehingga akan lebih efisien dan efektif agar setiap permohonan yang masuk untuk segera diproses dan ditinjau Sehingga dapat membantu proses berjalannya layanan perizinan online secara tepat waktu.

*Kedua*, Sosialisasi pada masyarakat yang harus ditingkatkan, karna sosialisasi ini tidak hanya dilakukan melalui perbekel masing-masing desa saja, tetapi bisa dilakukan melalui pertemuan dengan masyarakat secara langsung. Untuk dapat melakukan pertemuan secara langsung, haruslah dibentuk secara berkala dan rutin serta mempertimbangkan berdasarkan daerah-daerah disekitaran Kabupaten Badung. Selain itu, sosialisasi secara tidak langsung yang dapat dilakukan dengan menampilkan di social media. Kecanggihan teknologi zaman sekarang bisa dimanfaatkan dengan positif. Melakukan sosialisasi bahwa dalam melakukan pengajuan perizinan bisa dilakukan dengan online seperti tata cara menggunakan, dan jenis layanan secara online dapat dibagikan di Whatsapp, Instagram, Facebook, Tiktok dan platform lainnya.

*Ketiga*, Meningkatkan teknologi pada pelayanan publik, ini merupakan suatu langkah penting dalam upaya meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena pola kebiasaan masyarakat masih tradisional atau belum fasih dalam menggunakan teknologi informasi. Pada pelayanan publik masyarakat masih pada cara lama yang membutuhkan waktu untuk beradaptasi dari sistem manual menjadi sistem online yang kita kenal sistem Layanan Perizinan Online (LAPERRON). Maka

pemerintah perlu secara tegas untuk memberikan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang memudahkan masyarakat mendapatkan hak-hak termasuk dalam izin apapun. Pemerintah seharusnya mengubah kebiasaan lama dengan mengikuti perkembangan teknologi termasuk pada pelayanan publik itu sendiri.

#### **4. Penutup**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung berjalan cukup baik, namun belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari analisa pada lima indikator pengukuran kinerja, antara lain:

1. Indikator Produktivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum dikatakan optimal. Hal ini berkaitan dengan karena terbaasnya jumlah pegawai yang ada sehingga layanan yang diberikan kurang maksimal.
2. Indikator Kualitas Layanan  
Indikator kedua yaitu Kualitas Layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung sudah dikatakan optimal karena sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan kualitas yang memadai.
3. Indikator Responsivitas  
Indikator ketiga yaitu Responsivitas sudah dikatakan baik dan tanggap dalam menangani dan meresponkebutuhan masyarakat akan pelayanan didalam pengurusan perizinan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah SDM yang sudah sebanding dengan perizinan yang ditangani serta adanya layanan konsultasi yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Badung, sehingga ketika ada masyarakat yang mengalami kesulitan atau kendala didalam pengurusan izin, DPMPTSP Kabupaten Badung mampu merespon hal tersebut.
4. Indikator Responsibilitas  
Indikator Responsibilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung sudah baik karena telah mengikuti prosedur dan mekanisme yang berlaku, selain itu DPMPTSP Kabupaten Badung juga mengeluarkan surat kepuusan terkait penetapan standar pelayanan.
5. Indikator Akuntabilitas  
Indikator Akuntabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung sudah baik, hal ini dikarenakan telah terdapat laporan peranggugjawaban dari DPMPTSP Kabupaten Badung kepada pemerintah dan juga kepada publik atau masyarakat yang bersifat terbuka sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas organisasi publik.

Namun masih terdapat faktor-faktor yang menghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online di Kabupaten Badung, yakni kurangnya pemahaman SDM akan teknologi informasi jika ada pembaruan aplikasi karena tidak ada pelatihan-pelatihan, jaringan internet yang tidak stabil, kelengkapan persyaratan pemohon yang tidak lengkap, serta adanya pengalihan perizinan ke pusat.

##### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung yang telah dipaparkan, maka peneliti dapat memberikan saran yang diharapkan mampu dapat meningkatkan kinerja dengan baik, yakni sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung perlu meningkatkan dimensi produktivitas serta meningkatkan pemahaman sumber daya manusia dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada dengan melakukan pelatihan-pelatihan peningkatan kapasitas melalui berbagai diklat dan pembinaan yang berfokus pada penggunaan teknologi informasi serta penambahan petugas yang berperan dalam peninjauan izin ke lapangan.



2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung agar mampu meningkatkan dimensi kualitas layanan dengan membuat video tutorial cara penguploadan berkas melalui Layanan Perizinan Online (LAPERON). Hal tersebut dilakukan karena masih terdapat masyarakat yang kurang paham terkait penguploadan berkas melalui LAPERON.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung perlu memperhatikan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan produktivitas perizinan melalui LAPERON khususnya mengenai sarana dan prasarana yang berkaitan dengan teknologi informasi agar semakin cepat dan baik dalam proses pengajuan perizinan.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung perlu melakukan sosialisasi terkait dengan penggunaan LAPERON, dikarenakan masih terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui terkait pengurusan izin melalui LAPERON.

## Daftar Pustaka

- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BEFE.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*, Bogor. Ghalia Indonesia.
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan*, Cetakan I, Penerbit Yuridika, Surabaya, 1993.
- Ridwan HR, 2007. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Asnawati, dkk, 2020, *The Effectiveness of Online-Based Licensing Services at The Capital Investment and Integrated One-Stop Services (DPM-PTSP) in The Fourth Industrial Revolution*, Jurnal Administrasi Publik, Gorontalo
- Kiki Reski. 2012 *Efektivitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Luwu Timur*. Universitas Hasanudin
- Maulani, Wihda. "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)." *As Siyasah* 5, no. 2 (2020): 44–54.
- Mukarramah. 2016 *Efektivitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare (SINTAP) (Studi Kasus: Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota)*. Universitas Hasanudin
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Umiyati Sri, dkk, 2019, *Application of Licensing Services Electronic Based Construction Services Business*, *Advances in Social Sciences Research Journal*
- Wahyuni, S. (2020). Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(2), 33-42.
- Wardani, Sri Indah. 2018. *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang Dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb)*. Sumatera Utara: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
- Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Peraturan Bupati Badung Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission).

Peraturan Bupati Badung Nomor 49 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Online.

Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Badung.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan  
Berusaha

Sistem layanan Perizinan Online <https://app.LAPERON.badungkab.go.id/> (diakses tanggal 10 Desember 2023)

DPMPTSP Kabupaten Badung <https://dpmptsp.badungkab.go.id/> (diakses tanggal 30 Desember 2023)