

Pelayanan Digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat melalui Aplikasi SIMPATIK

Ajeng Tria Pramesti, Maya Amalia O Palapah
Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
atpramesti@gmail.com

Abstract—The Office of Investment and One Stop Services of West Java Province has made an innovation by implementing digital services in the form of an application called "SIMPATIK" to address public complaints of ineffective traditional services. With this application, the value of the Community Satisfaction Index (IKM) increases every year and becomes the first application replicated by 18 Provinces in Indonesia. Therefore, this study wants to see the advantages of this SIMPATIK application by finding out how the implementation of digital services in improving service quality, and what obstacles occur in the implementation of licensing for collecting money or goods on a provincial scale. The study uses E-Government theory, new media theory and the theory of applying the concept of digitalization to the public as supporting theories. The method used in this research is qualitative with a case study approach. The results showed that the success factors in implementing this digital service were adequate support, capacity and value factors. These three factors greatly influence the success of implementing digital services through the SIMPATIK application. However, the obstacle occurred comes from peopleware, namely miss communication between licensing processors and applicants, and licensing processors with other agencies related to technical considerations. In addition, the applicant's lack of knowledge regarding digital services also becomes another obstacle.

Keywords—*Publuc Services, Digital Services, E-Government, SIMPATIK*

Abstrak—Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat berinovasi menerapkan pelayanan digital dengan membuat aplikasi bernama "SIMPATIK" untuk mengatasi keluhan pelayanan cara tradisional yang tidak efektif. Dengan adanya aplikasi ini nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi meningkat setiap tahunnya dan aplikasi pertama yang telah direplikasi oleh 18 Provinsi di Indonesia. Berdasarkan keunggulannya, penulis ingin meneliti mengenai pelayanan digital melalui aplikasi SIMPATIK dengan tujuan mengetahui bagaimana pelaksanaan

pelayanan digital Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan mutu pelayanan dan mengetahui hambatan yang terjadi pada pelaksanaan perizinan pengumpulan uang atau barang skala Provinsi. Peneliti menggunakan teori *E-Government*, teori media baru dan teori penerapan konsep digitalisasi pada publik sebagai teori pendukung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa keberhasilan penerapan pelayanan digital ini didasari oleh faktor *support*, *capacity* dan *value* yang memadai. Ketiga faktor tersebut sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan pelayanan digital melalui aplikasi SIMPATIK ini. Namun, ada hambatan yang berasal dari *peopleware* karena *miss communication* antara pengolah perizinan dengan pemohon dan pengolah perizinan dengan dinas lain terkait pertimbangan teknis. Selain itu kurangnya pengetahuan pemohon terkait pelayanan digital menjadi salah satu hambatan lain.

Kata Kunci—*Pelayanan Publik, Pelayanan Digital, E-Government, SIMPATIK*.

I. PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia identik dengan prosesnya yang panjang dan berbelit seperti pengurusan berkas-berkas persyaratan yang banyak, alur pelayanan yang panjang, serta antrian yang belum lagi sangat memakan waktu. Namun, pelayanan publik dengan cara tersebut merupakan pelayanan dengan cara lama dan dianggap tidak efektif karena banyaknya kritik dan keluhan dari masyarakat. Selain itu, pelayanan publik dengan cara lama dianggap merugikan karena memakan banyak biaya baik dalam segi operasional maupun transportasi dan sangat memakan waktu. Hal ini diperkuat oleh Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) bahwa kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang dapat menguntungkan serta memberikan tawaran berupa kepuasan walaupun hasilnya hanya dapat dirasakan (tidak terlihat secara fisik).

Salah satu contoh kegiatan pelayanan publik yang dilakukan pemerintahan Provinsi Jawa Barat adalah pengurusan perizinan sector social dalam mengurus perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat. Suatu kegiatan untuk berusaha mengumpulkan barang atau

uang dengan suatu tujuan yang berhubungan dengan masyarakat luas, seperti pembuatan program penggalangan dana, penjualan barang secara lelang, dan penggalangan dana untuk pembangunan kesejahteraan social dilakukan dalam kegiatan pengumpulan barang dan atau uang. Kegiatan maupun program yang bersangkutan paut dengan kesejahteraan masyarakat luas wajib memiliki izin dari pemerintahan setempat agar hasil yang telah didapatkan dipergunakan sebagaimana mestinya dan mencegah penyalahgunaan oleh orang yang tidak memiliki tanggung jawab sebagaimana mestinya. Hal ini telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang dan Barang, dan Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Oleh Masyarakat.

Cakupan pelayanan perizinan skala provinsi merupakan cakupan yang luas dan membutuhkan waktu yang sangat banyak bagi dinas ini untuk memproses data perizinan dari pemohon (masyarakat yang mengajukan perizinan). Menurut Pengelola Bidang Data dan Informasi, Jonas Meylan Freddy B, yang bertugas di Dinas PMPTSP Jawa Barat, permasalahan perizinan yaitu karena tidak seimbangnya jumlah pemohon yang ingin mengajukan perizinan dengan jumlah SDM yang ada menimbulkan banyak keluhan dari pemohon karena proses pengurusan berkas yang sangat lama sehingga merasakan kewalahan dalam proses pengurusan berkas yang sangat banyak dan berdampak pada keterlambatan pengurusan perizinan. Kasus tersebut berkaitan dengan penurunan penilaian mutu pelayanan berdasarkan IKM yang telah ditetapkan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dan Undang-Undang Tahun 2000 mengenai Program Pembangunan Nasional (Propenas), merupakan tolak ukur bagi penyelenggara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) membuat Dinas PMPTSP Jawa Barat harus memperhatikan kualitas pelayanannya dan membenahi permasalahan-permasalahan yang terjadi terutama dalam proses kecepatan pelayanan perizinan karena sangat berpengaruh pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang akan berdampak pula pada reputasi Dinas itu sendiri.

Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada, Bidang Data dan Informasi Dinas tersebut membuat pelayanan online dengan meluncurkan sistem perizinan secara online bernama SIMPATIK untuk menangani permasalahan dan memperbaiki performa pelayanan. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Untuk Publik atau SIMPATIK dapat digunakan oleh pemohon dalam mengajukan pengurusan perizinan secara online dan juga dapat mengetahui berbagai informasi terkait perizinan yang dapat diakses melalui website <https://dpmpptsp.jabarprov.go.id/>. Dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, Bidang Data dan

Informasi berinovasi dengan membuat aplikasi SIMPATIK versi Android yang diluncurkan pada tahun 2019 agar dapat digunakan dengan lebih fleksibel oleh masyarakat melalui smartphone. Dengan adanya aplikasi SIMPATIK ini membuat Dinas PMPTSP Jawa Barat memiliki peningkatan nilai IKM yang baik dari tahun ke tahun. Hasil tersebut diperoleh dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara rutin pada Semester I (periode bulan Januari – Mei 2019) dan Semester II (periode bulan Juni – Oktober) dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat tertinggi dengan nilai 81.62 pada tahun 2019. Selain itu aplikasi SIMPATIK ini menjadi contoh aplikasi pelayanan terbaik dan telah direplikasi oleh 18 Provinsi di Indonesia. Pencapaian ini menjadi salah satu keberhasilan dan prestasi bagi Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam hal kualitas mutu pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perizinan Pengumpulan Uang Atau Barang Skala Provinsi”. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi.
2. Untuk mengetahui bagaimana hambatan pelayanan digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi.
3. Untuk mengetahui mengapa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat meluncurkan aplikasi SIMPATIK versi Android sebagai alat dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan.

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena ingin dapat memahami lebih dalam mengenai permasalahan yang ada berdasarkan data yang tampak yang telah diperoleh. Menurut Mulyana (2008:150) menyatakan bahwa metodologi dalam arti penelitian kualitatif ini memiliki tujuan dalam menganalisa kualitas serta bentuk dan isi dalam perilaku manusianya untuk dipertahankan dengan merubahnya menjadi entitas-entitas kualitatif sebagai alih-alih. Dengan kata lain, metodologi penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti dari metode statistik. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

II. LANDASAN TEORI

Menurut Ruben dan Steward (dalam Oktarina&Abdullah, 2017:5) menyatakan bahwa komunikasi manusia merupakan adanya proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan

menciptakan pesan guna beradaptasi dengan lingkungannya satu sama lain.

Menurut Lasswell (dalam Oktarina&Abdullah, 2017:9) menyatakan bahwa terdapat lima komponen yang terlibat dalam komunikasi, yaitu siapa pelaku komunikasi yang menjadi sumber, apa isi dari pesan yang disampaikan, siapa sasaran penerima pesan tersebut, alat apa yang digunakan untuk menyampaikan pesan, dan akibat apa yang dihasilkan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik dapat dilihat ketika ada feedback yang dihasilkan berupa pemahaman pesan yang diterima oleh komunikan dari komunikator. Hal ini menandakan adanya persamaan persepsi dari kedua belah pihak dan komunikan akan memberikan feedback yang lebih jauh berupa tindakan dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Salah satu contohnya kegiatan komunikasi yang sering diterapkan dalam kegiatan sehari-hari adalah dalam bidang pelayanan.

Menurut Sampara Lukman (dalam Sinambela, 2014:5) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu interaksi kegiatan yang terjadi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan ini terjadi ketika adanya interaksi oleh penyedia jasa atau barang dalam membantu melayani kebutuhan dan memberikan solusi terhadap suatu masalah maupun kebutuhan yang sedang dibutuhkan oleh pihak kedua.

Menurut Endar Sugiarto (dalam Palapah, Hernawati, Aisyah, Apriliana, 2017:7) mengartikan pelayanan sebagai sebuah tindakan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan orang lain. Hal ini terjadi dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah sebagai suatu bentuk jasa yang melayani masyarakatnya dan harus dilakukan dengan baik dan totalitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berpegangan kepada ketetapan undang-undang pelayanan public yang berlaku.

Menurut Moenir (2015:26) Pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan berlandaskan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka pemenuhan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada hakikatnya, layanan publik adalah dengan memberika pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan salah satu perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Adanya pelayanan publik ini dilaksanakan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai publiknya. Namun, dalam pencapaian menjadi sebuah pelayanan publik yang memuaskan dan baik tersebut memerlukan asas-asas sebagai acuan pedoman dalam proses pelaksanaan pelayanan. Menurut Keputusan MenPAN Nomor 63/2003, asas-asas pelayanan publik disebutkan sebagai berikut: (dalam Hardiansyah, 2018: 24-25)

1. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas:** dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak:** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban:** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Asas-asas publik tersebut menjadi salah satu pedoman bagi para penyelenggara pelayanan public dalam melayani masyarakat sesuai dengan asas-asas yang telah ditetapkan guna melayanani masyarakat secara adil dan merata. Untuk memudahkan proses pelayanan tersebut secara menyelur, pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik yang disebut dengan istilah electronic government atau e-government.

Menurut Mustopadidjaja (2003) *E-gov* merupakan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instasional maupun antar negara. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan digital atau e-government merupakan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi infomasi dan komunikasi berbasis digital menggunakan internet dan atau aplikasi interkoneksi sebagai sarana penunjang dalam meningkatkan kinerja pemerintahan dalam melayani publiknya yaitu masyarakat. Pelayanan digital atau e-government dibuat agar lebih memudahkan pegawai pemerintahan dalam melayani masyarakat secara efektif dan efisien, dan juga memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil analisis dari data penelitian yang diperoleh melalui Teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi data agar memudahkan dalam menarik kesimpulan dalam penelitian terkait dengan pelayanan digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat melalui aplikasi SIMPATIK.

A. *Pelaksanaan pelayanan digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat Melalui Aplikasi SIMPATIK*

Untuk memaksimalkan pelayanan terhadap publiknya

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat memanfaatkan teknologi dengan menciptakan pelayanan berbasis digital atau yang biasa dikenal dengan *electronic government* dengan menciptakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Untuk Publik atau yang dikenal dikalangan masyarakat dengan sebutan SIMPATIK. Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi lanjutan yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dari aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik atau SiCANTIK yang merupakan aplikasi layanan publik dengan cloud system yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara gratis yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo).

Selain mencakup 167 jenis izin yang ada pada aplikasi SIMPATIK, ada perkembangan inovasi berupa fitur-fitur seperti chat board, e-tracking, fitur pengaduan, fitur pendaftaran perizinan secara online, fitur cek status permohonan, fitur cetak mandiri, fitur informasi dan syarat-syarat perizinan. Keunggulan inovasi fitur-fitur hasil pengembangan yang ada pada aplikasi SIMPATIK memudahkan proses komunikasi yang terjalin antara pemohon dengan pengelola dalam pelayanan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi. Keunggulan ini menjadi suatu karakter dan juga menjadikannya sebagai aplikasi utama yang menjadi contoh untuk provinsi-provinsi lainnya di Indonesia yang kemudian direplikasikan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, dalam proses pelaksanaan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat melalui aplikasi SIMPATIK ini ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh oleh penyelenggara, hal ini dikemukakan oleh Harvard JFK School of Government melalui hasil kajian dan risetnya. (Indrajit, 2004:15-16)

1. Support

Untuk proses berlangsungnya kegiatan penerapan dan pengembangan *e-government* membutuhkan dukungan khusus dari pemerintah pusat ataupun berbagai kalangan pejabat publik dan juga dukungan mengenai penerapan dan andil atau keikutsertaan pemerintah untuk mengembangkan *e-government* dengan cara sosialisasi. Dalam elemen support ini, pemerintah memberikan support berupa pelatihan untuk pengolah perizinan mengenai pemahaman terkait sistematika dan dasar hukumnya seperti apa. Pemerintah juga memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait perizinan. Selain itu dukungan akan pembangunan infrastruktur bagi kemajuan negara Indonesia khususnya bagi masyarakat ditetapkan dengan adanya dasar-dasar hukum mengenai penyelenggaraan pelayanan secara elektronik yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang diselenggarakan secara elektronik atau PTSP-el. Tanpa ditetapkan dasar-dasar hukum yang jelas maka

proses pengembangan dan implementasi perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi melalui aplikasi SIMPATIK ini tidak akan berjalan sukses seperti saat ini. Infrastruktur penunjang lainnya adalah adanya dukungan dalam berbentuk barang fisik seperti seperangkat komputer dan tambahan kapasitas akses internet yang menunjang pelaksanaan proses perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi melalui aplikasi SIMPATIK.

Capacity

Untuk pemenuhan kebutuhan pembangunan infrastruktur tersebut, tentunya memerlukan biaya yang tidak sedikit artinya memerlukan sumber daya finansial yang mencukupi. Namun selain itu dibutuhkan pula SDM atau sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan proses perizinan uang atau barang melalui aplikasi SIMPATIK ini agar berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan di awal. Suksesnya pelaksanaan pelayanan digital ini mendapat dukungan sarana yang sangat memadai dan menunjang proses perizinan secara maksimal. Selain itu para petugas atau pengolah sebagai sumber daya manusia utama memiliki kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi yang harus dipenuhi sebagai pengelola perizinan serta didukung oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelatihan-pelatihan.

2. Value

Dalam elemen value yang menentukan seberapa besar atau tidaknya manfaat dari *e-government* adalah masyarakat. Menurut Darji Darmodiharjo (1995) mengungkapkan bahwa value merupakan suatu hal yang memiliki kualitas dan dapat memberikan manfaat bagi manusia baik secara lahir maupun batin. Penentu apakah *e-government* tersebut bermanfaat dan memiliki kualitas yang baik atau tidak dapat ditentukan dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Telah dijelaskan sebelumnya bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meningkat dari tahun ke tahun yang menandakan bahwa dinas tersebut memiliki kualitas pelayanan perizinan yang baik di mata masyarakat dan sekaligus mencerminkan bagaimana kinerja pengelola pelayanan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi melalui aplikasi SIMPATIK.

B. Hambatan Pelayanan Digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat melalui aplikasi SIMPATIK

Hambatan merupakan suatu hal yang bersifat negative yang dapat menghalangi atau menunda sebuah kegiatan yang akan dilakukan oleh suatu individu dalam melaksanakan kegiatannya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Jika ditinjau dari perspektif birokrasi, hambatan yang terjadi dalam pengembangan *e-government* sebagai penyelenggara layanan *public* melalui elektronik dibagi kedalam tiga hambatan, yaitu:

1. *Peopleware*: berkaitan dengan sumberdaya manusia, yaitu kemampuan para pejabat birokrasi maupun staff dalam menggunakan internet. Operasionalisasi e-government tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang disediakan tidak ada aktivitas yang berarti.
2. *Hardware*: berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. Terbatasnya hardware dan software menyebabkan perkembangan e-government tidak dapat berjalan lancar.
3. *Orgonoware* : hambatan yang berkaitan dengan birokrasi. seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasikan e- government menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tatakerja (SOT) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui e-government. Para admin e-government di beberapa daerah yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat misalnya dalam memberikan jawaban.

Dalam prosesnya, pelayanan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi melalui aplikasi SIMPATIK ini terjadi hambatan eksternal karena kurangnya ketelitian dan pengetahuan pemohon yang dapat menunda proses perizinan itu sendiri. Jika pemohon sudah dijelaskan masih mengulang hal yang sama, maka pengelola perizinan menyarankan pemohon untuk langsung mengunjungi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat agar mendapatkan pengarahan yang lebih merinci terkait perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi melalui aplikasi SIMPATIK.

Tidak ada keterampilan khusus yang harus dimiliki selain penguasaan system aplikasi SIMPATIK, namun harus ada kesabaran dalam proses pelayanan yang dimiliki oleh pengelola perizinan dalam menangani kasus seperti ini. Selain itu, hambatan lain yang terjadi dari pihak pengelola perizinan karena adanya *miss communication* atau kesalahpahaman terhadap penerimaan informasi terkait pertimbangan teknis perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi menjadi salah satu hambatan *peopleware* lain dari pelaksanaan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi melalui aplikasi SIMPATIK. Namun semua hambatan *peopleware* itu dapat teratasi dengan penanganan pengelola yang telah memberikan pelayanan dengan sangat baik yang memberikan kepuasan terhadap pemohon atau masyarakat.

C. Pemilihan Sistem Operasi Android pada Aplikasi SIMPATIK Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat

Dalam upaya menyesuaikan dengan perkembangan zaman, adanya upaya pengembangan SIMPATIK ke dalam

versi Android agar dapat dengan mudahnya diakses melalui *smartphone* Android penggunaanya dan diluncurkanlah aplikasi SIMPATIK versi Android pada tahun 2019 karena dianggap lebih sesuai dengan kebanyakan pengguna di Jawa Barat. Salah satu alasan kuat penggunaan Android dalam pembuatan aplikasi SIMPATIK ini karena di Android merupakan salah satu perangkat lunak yang memiliki aplikasi dasar, *middleware* dan system operasi *platform* perangkat lunak *open source* untuk *mobile device* dan disediakan platform terbuka bagi orang yang ingin membuat aplikasi dan mengembangkannya.

Open source ini menjadi kelebihan system Android native atau android murni yang dimanfaatkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat karena dapat membuat dan mengembangkan aplikasi secara gratis. Versi yang digunakan dalam system aplikasi SIMPATIK versi Android ini adalah versi Kitkat dengan minimum SDK 19. Untuk versi dibawahnya tidak akan bisa menggunakan aplikasi SIMPATIK versi Android ini dikarenakan system Android yang tidak mendukung. Tidak berhenti di pengembangan aplikasi versi Android, dalam upaya penyesuaian perkembangan era teknologi saat ini Jonas sudah masuk ke tahap proses pengembangan yang selanjutnya yaitu Flutter karena dapat digunakan untuk membuat aplikasi server, web, maupun mobile yang bisa mencakup Android dan iOS.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dalam proses pelayanan perizinan berbasis digital melalui aplikasi SIMPATIK ini didukung oleh fitur-fitur yang memudahkan proses pelayanan perizinan bagi pengelola perizinan maupun pemohon. Kesuksesan penerapan perizinan berbasis digital melalui aplikasi SIMPATIK ini ditinjau dari elemen-elemen sukses penerapan e-government yang dilihat dari elemen *support*, *capacity*, dan *value*. Adanya sosialisasi, pelatihan, pembangunan infrastruktur yang dilakukan oleh pemerintah, serta dukungan sumber daya finansial yang cukup, kelengkapan sarana dan pemeliharaan jaringan internet, dan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan yang bagus dalam memproses perizinan dan melayani pemohon merupakan bukti lain dari kesuksesan pelayanan perizinan pengumpulan uang atau barang melalui aplikasi SIMPATIK.
2. Hambatan eksternal maupun internal yang terjadi berasal dari *peopleware* berupa *miss communication* antara Dinas Sosial Provinsi dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat terkait pertimbangan teknis perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi, serta hambatan eksternal *peopleware* yang terjadi karena keterbatasan

pengetahuan dan ketelitian pemohon terkait kelengkapan dokumen persyaratan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi.

3. Android native atau Android murni yang digunakan pada aplikasi SIMPATIK dipilih karena Android merupakan *platform* perangkat lunak yang *open source* untuk *mobile device* yang berisi system operasi, middleware dan aplikasi-aplikasi dasar yang menyediakan *platform* terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi. Selain itu, mayoritas masyarakat di Provinsi Jawa Barat sebanyak 90% menggunakan Android. Pengembangan ini dilakukan agar masyarakat bisa melakukan perizinan pengumpulan uang atau barang skala provinsi kapanpun dan dimanapun melalui *smartphone* Android yang dimilikinya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <https://jdih.kemsos.go.id/pencarian/www/storage/repository/kepmensos%2056HUK1996.pdf>
- [2] Oktarina, Y. and Abdullah, Y., 2017. Komunikasi dalam perspektif teori dan praktik. Deepublish.
- [3] https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- [4] Palapah, M.A.O., Hernawati, R., Aisyah, R., Apriliana, A. and Sudrajat, A.F., 2017. LAPORAN AKHIR PENELITIAN DOSEN MUDA: PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAMI DALAM PELAYANAN KEPADA MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI DAN FAKULTAS KEDOKTERAN. LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG.
- [5] rawan, B., 2017. Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. Jurnal Paradigma (JP), 2(1), pp.174-201.
- [6] Farid, M., 2015. Implementasi electronic government melalui surabaya single window di unit pelayanan terpadu satu atap kota surabaya. Publika, 3(5).
- [7] Novilini, Olga Puspa, Hernawati, Riza. (2021). *Opini Member Mengenai Personal Selling Sales Moka Pos dalam Memasarkan Produk*. Jurnal Riset Public Relation, 1(1). 1-7