

Analisis penerapan e-license (studi kasus: penerapan e-license pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal pelayanan terpadu satu pintu di Kota Depok) = An analysis of e-license application (Case study: e-licensing service in DPMPTSP Depok)

Sawindri Hidayati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477092&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan merupakan kewajiban pemerintah agar masyarakat dapat mengakses pelayanan secara cepat, efektif, efisien, dan transparan. Pemerintah Kota Depok melalui DPMPTSP menyelenggarakan layanan perizinan berbasis online e-license. Layanan ini mengubah proses yang semula manual menjadi berbasis elektronik. E-License membuat masyarakat dapat mengakses permohonan darimanapun mereka berada melalui website atau aplikasi telepon genggam. Pemohon dapat berinteraksi dengan user dari DPMPTSP dan dapat memantau proses alur layanan melalui aplikasi SiMpok. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivis dengan jenis pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya layanan e-license, struktur organisasi di lingkungan DPMPTSP mampu beradaptasi dan berupaya memenuhi tuntutan masyarakat. Sedangkan dari aspek sumber daya manusia, ditemukan kurangnya e-readiness baik dari pegawai dan pengguna dikarenakan minimnya pengetahuan dan keterbatasan sarana dan prasarana untuk menggunakan layanan. Selain itu, dalam hal interoperabilitas masih belum terhubung dengan semua instansi yang terkait dengan layanan perizinan. Dalam hal kejelasan tampilan website dinilai sudah cukup jelas, namun perlu adanya simulasi yang ditampilkan di dalam aplikasi agar pengguna tidak merasa kebingungan pada saat mengupload berkas.

.....

Licensing service is part of the government's commitment to provide service as quickly, effectively, efficiently, and transparently as possible to the citizens. The regional government of Depok, through DPMPTSP One stop integrated capital investment service agency, provides an online based licensing service e license. This service is basically an evolution from previously manual based service. The e-license service can be accessed through a website or mobile application. An applicant is able to interact with an officer from DPMPTSP and monitor the whole process through SiMpok application. This thesis is a descriptive research that utilizes post positivist approach to investigate the case study.

The research shows that in delivering e-license service, DPMPTSP as a structural agency is capable to adapt and meet the community demands. However, there are evidences that show a lack of e readiness from the officers and users due to limited knowledge and number of facilities to employ the service. In addition, this e-service still does not support interoperability feature that connects to other agencies related to licensing. While the website is deemed to be fairly accommodating, the mobile application needs to provide a simulation so that the users are able to correctly upload their files.