

## **EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado)**

*Michael Paat<sup>1</sup>  
Marthen Kimbal<sup>2</sup>  
Josef Kairupan<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Penerapan jaringan informasi berbasis teknologi internet di lingkungan pemerintah pusat dan daerah secara terpadu telah menjadi prasyarat yang penting untuk mencapai good governance dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan guna memperbaiki pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan otonomi daerah. Jaringan informasi berbasis teknologi internet yang digunakan pemerintah tersebut dikenal dengan nama E-Government. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui efektif atau tidak penerapan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) menurut penulis sudah tepat sasaran. Hal tersebut penulis sampaikan berdasarkan data yang didapat di lapangan dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap pegawai-pegawai/operator staf yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, bahwa sasaran sudah tepat dengan adanya website resmi dari pemerintah kota manado sehingga bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan langsung di akses melalui website perizinan.manadokota.go.id.

**Kata kunci : Efektivitas, Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu, Izin Mendirikan Bangunan.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Di Indonesia E-Government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi.

Salah satu jenis penyampaian E-Government yaitu, penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, contohnya Government-to-Citizens (G2C) : Pembayaran pajak secara online, pengurusan akta kelahiran, pengurusan izin mendirikan bangunan, pengurusan tanah dan lain-lain sebagainya.

Ada banyak keuntungan dengan memanfaatkan E-Government bagi rakyat keuntungan tersebut dapat berupa pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat karena informasi dapat disediakan dua puluh empat jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi terkait dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan. Keuntungan yang selanjutnya adalah peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan maka diharapkan hubungan antara

berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.

Berdasarkan uraian tersebut salah satu cara untuk menanggulangi lemahnya pelayanan aparatur pemerintah yang menyebabkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional melalui penggunaan teknologi baru. Salah satu usaha konkrit adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu yang sering disebut (SIP2T).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado merupakan salah satu Dinas di Kota Manado yang telah menerapkan E-Government. Dinas ini telah berupaya menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan dokumen, melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) Kota Manado. Pelayanan berbasis sistem online ini dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan Perizinan di Kota Manado.

Akan tetapi saat ini sosialisasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado masih kurang efektif, dikarenakan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka penyelenggaraan Sosialisasi khususnya pada Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado.

Menurut hasil pengamatan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, masih ditemukan adanya ketidakpahaman masyarakat dalam penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yang disediakan, sehingga sebagian masyarakat masih memilih datang langsung ke kantor dinas untuk melakukan pendaftaran pelayanan perizinan secara manual, sedangkan dinas tersebut telah menyediakan pelayanan berbasis online yang seharusnya dapat memudahkan masyarakat dalam hal melakukan pendaftaran pelayanan perizinan yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam tanpa perlu datang ke kantor dinas itu sendiri, contohnya dalam mengecek status Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masyarakat yang melakukan permohonan izin tersebut dapat langsung melihat melalui website dalam Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T).

Menurut hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, Pada tahun 2017 masyarakat yang melakukan permohonan perizinan melalui layanan online Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) Berjumlah  $\pm$  200 dari sekian banyak berkas permohonan perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang masuk. Melihat fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat dalam hal ini yang ingin mengajukan permohonan perizinan masih kurang menggunakan layanan online Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) dan lebih memilih menggunakan layanan berbasis manual atau datang

langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Dengan melihat keadaan yang ada peneliti berusaha merumuskan segala bentuk penjelasan mengenai Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Semoga dengan melakukan penelitian ini dapat memberikan penjelasan dan kesimpulan yang jelas mengenai Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizina Terpadu (SIP2T) dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh S.P. Siagian dalam konsep efektivitas tentang kejelasan tujuan, kejelasan strategi, apakah dinas ini sudah memiliki perencanaan yang matang, apakah program yang dilaksanakan selama ini berjalan efektif dan efisien?

Sesuai Hasil Observasi awal yang peneliti lakukan bahwa Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) sudah berjalan, tetapi belum efektif secara menyeluruh. Oleh karena itu, Peneliti mengambil kesimpulan bahwa (SIP2T) yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado ini belum sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh S.P.Siagian.

## **Tinjauan Pustaka**

Istilah efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan, jadi efektivitas bisa

dikatakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri kutip (Sedarmayanti, 2006:61).

Efektivitas merupakan pendayagunaan, artinya dapat berhasil atau sasaran/ tujuan dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam kamus bahasa Indonesia untuk karang mengarang, disebutkan arti efektif adalah " tidak membuang energi dan waktu, tepat guna. (V. Sudiarti-A. Widya Martaya. 1983:37). Arti kedua kata tersebut memiliki kesamaan dengan yang dikatakan oleh Widodo. DS (1980:3), yang menyebutkan efektivitas berarti dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diserahkan dan dapat mencapai tujuan atau sasaran.

Efektivitas mengandung arti terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi, perbuatan seseorang yang efektif ialah perbuatan yang menimbulkan akibatsebagaimana dikehendaki oleh orang itu. Setiap pekerjaan yang efisien tentuberarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha, hasil yang dikehendaki telah tercapai dan bahkan dengan penggunaan unsur yang minimal. (The Liang Giedalam Syamsi 2007:2). Sedangkan menurut Emerson (dalam Hasibuan 2005:242) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Siswanto (2007:55) dalam bukunya, "Pengantar Manajemen" mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan

Sedangkan menurut Miller (dalam Tangkilisan 2007:138) mengemukakan bahwa "Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goal. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments".

(Efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan.)

Efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang (Robbin dalam Pabundu Tika 2005:129). Efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat ketepatan dalam memilih atau menggunakan suatu metode untuk melakukan sesuatu (efektif=do right things) (Triton Pb, 2010:80). Efektivitas organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri dan tumbuh , lepas dari fungsi tertentu yang dimilikinya. (Schein dalam Pabundu Tika 2005:129).

Konsep efektivitas yaitu : suatu ukuran yang dinyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Pada umumnya

organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas. (Saxena (1986 :07) dalam Adam Ibrahim Indrawijaya).

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

Menurut Makmur (2011:7-9) Indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

#### 1. Ketepatan waktu

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### 2. Ketepatan perhitungan biaya

Berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.

#### 3. Ketepatan dalam pengukuran

Dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

#### 4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur.

#### 5. Ketepatan berpikir

Ketepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

#### 6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.

#### 7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.

#### 8. Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

### Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Nawawi, 2005:64) bahwa bentuk deskriptif adalah bentuk penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan dan menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana diikuti dengan interpretasi yang akurat. Dengan metode deskriptif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas fakta-fakta yang ada dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisa untuk memberikan kebenaran berdasarkan data yang ada.

Fokus dalam penelitian ini adalah Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dengan melihat aspek-aspek ukuran efektivitas. Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan aspek-aspek menurut Budiani (2007:53), yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat kepada umumnya, dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program

## Hasil Penelitian

Dalam mengembangkan dan mengimplementasikan konsep electronic government, ada sebuah prinsip dari Oracle (sebuah perusahaan software database) yang baik untuk diterapkan, yaitu : “Think big, start small. Scale fast, deliver value”. Inti dari perkataan tersebut adalah pemerintah daerah harus memiliki visi yang jauh dan besar terhadap konsep electronic government yang ingin diterapkannya. Berdasarkan inti dari perkataan tersebut maka disusunlah sejumlah langkah-langkah kecil penerapan dan implementasi aplikasi electronic government di berbagai bidang yang perlahan namun pasti dikembangkan untuk menuju visi besar itu.

Cepat atau lambat penerapan electronic government ini sangat tergantung dari seberapa peka pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam melihat perkembangan dunia yang (trend dan kecenderungan). Di dalam era globalisasi sangat banyak variabel dan parameter yang berada diluar control sebuah pemerintahan sehingga memaksa pemerintah dan masyarakatnya untuk dapat menerapkan suatu strategi atau konsep yang tepat dalam menjawab tantangan globalisasi.

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) ini merupakan program dari pemerintah Kota Manado khususnya pada instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan

melakukan pengurusan perizinan Izin Mendirikan Bangunan.

Berikut kriteria untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan aspek-aspek menurut Budiani (2007:53), yang penulis pakai untuk mengukur efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yaitu sebagai berikut :

## 1. Ketepatan Sasaran

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa ketepatan sasaran program dalam proses pelayanan publik dapat diselesaikan dikarenakan waktu yang terbuang dalam pendaftaran berkas perizinan yang dilakukan lebih mudah. Masalah padatnya penumpukan masyarakat yang harus dilayani dapat tertanggulangi dengan menyederhanakan beberapa prosedur manual dengan mengalihkannya ke metode otomatis disamping itu dengan menerapkan pelayanan berbasis media elektronik dapat pula menjadi senjata sosialisasi program dikarenakan akses yang tak mengenal batas waktu, biaya yang relatif lebih murah serta tidak membutuhkan sumber daya yang besar dalam mengoperasikannya.

Menurut Makmur (2011:7-9) Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat berbagai kegiatan itu sendiri.

Untuk Sasaran dari penerapan program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu ini adalah untuk mendukung upaya dari pemerintah Kota Manado dalam memberikan kemudahan bagi Masyarakat, Jadi, yang menjadi sasaran utama

diadakannya Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) ini ditujukan kepada masyarakat agar supaya masyarakat dapat memperoleh percepatan perizinan, kemudahan pelayanan dan transparansi proses perizinan.

Kemudahan juga diberikan oleh para pebisnis/investor yang ingin berinvestasi di Kota Manado dengan cara mengunjungi website yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Manado [perizinan.manadokota.go.id/investasi](http://perizinan.manadokota.go.id/investasi) khusus para pebisnis didalamnya berisi informasi tentang peluang investasi dari berbagai sektor yang ada di Kota Manado.

Selanjutnya terkait dengan masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan khususnya Izin Mendirikan bangunan pada tahun 2018 itu menurut hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota manado dapat dilihat bahwa pengurusan perizinan izin mendirikan bangunan dari tahun ketahun sudah semakin meningkat Data Permohonan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang masuk dan sudah teregistrasi berdasarkan data yang sudah tersimpan di sistem kami itu berjumlah 216 berkas semenjak 1 januari – 31 mei 2018. Jika dibandingkan dengan tahun 2017 masyarakat yang melakukan permohonan perizinan melalui layanan online Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) yang mengurus Izin mendirikan bangunan Berjumlah ± 200 dari sekian banyak berkas permohonan perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang masuk.

## 2. Sosialisasi Program

Sosialisasi Program menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga

menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatan. Sosialisasi menurut Perbankan Syariah sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan suatu produk. Sosialisasi itu sendiri sangat penting adanya, karena bila tidak ada sosialisasi maka bisa dipastikan apapun tujuan yang kita maksudkan untuk diri kita sendiri ataupun orang lain tidak akan tercapai.

Jika dilihat dari petikan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh instansi tersebut tidak efektif dalam rangka pengenalan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) kepada masyarakat luas. Karena berdasarkan hasil penelitian yang di dapat melalui wawancara yang dilakukan masih banyak masyarakat yang tidak paham, bahkan belum mengenal Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) ini.

Adapun kendala yang peneliti dapati dalam proses pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) bagi masyarakat, yakni kurangnya Sumber daya manusia yang profesional/ahli dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi sehingga masih terdapat kendala-kendala dalam proses pelaksanaan (SIP2T) ini. Tim Teknis yang sudah dibentuk harus diberikan pelatihan khusus terlebih dahulu mengenai Sistem Informasi ini, agar supaya nantinya dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat Kota Manado.

Sama halnya dengan penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yang diterapkan oleh pemerintah dengan harapan dapat membantu pelayanan pemerintah serta memudahkan masyarakat dalam hal

kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Mengenai hal tersebut masih banyak masyarakat yang juga baru tau pada saat pertama kali mereka melakukan pengurusan perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota manado.

Ada juga masyarakat yang sudah pernah mengurus perizinan di tahun-tahun sebelumnya yang ketika sekarang diwawancarai oleh peneliti mereka agak kebingungan dengan hal-hal apa saja yang harus dilakukan ketika mereka mau melakukan pengurusan perizinan kembali.

Semua Jenis persyaratan Perizinan yang ada di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota manado itu bisa dilihat dalam Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) dengan cara mengakses website pemerintah kota dalam perizinan.manadokota.go.id

### 3. Tujuan Program

Sesuai dengan Visi : “Manado Kota Cerdas 2021” Kota yang telah memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam mendukung program-program kota menuju kota layak huni, efisien dan berkesinambungan serta yang berwawasan lingkungan atau green based environmentsering disebut sebagai Kota Cerdas atau Smart City.

Dalam upaya mewujudkan visi Manado Kota Cerdas pada tahun 2021, Pemerintah dan Masyarakat Kota Manado akan menyelenggarakan berbagai program terkait untuk pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka memaksimalkan pelayanan yang prima kepada masyarakat serta mendukung pembangunan kota manado yang berkelanjutan.

Ada delapan aspek sistem utama melalui program Smart City Pemerintah Kota Manado yang akan diselenggarakan, yaitu Smart governance, smart infrastructure, smart technology, smart mobility, smart healthcare, smart energy, smart building, dan smart citizen, yang kesemuanya bertujuan untuk menyelesaikan tiga dimensi utama pembangunan Kota Manado dalam lima tahun kedepan, yaitu dimensi social (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan).

Dikaitkan dengan penelitian ini, Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) merupakan salah satu program pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dari Pemerintah khususnya yang ada di Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam rangka mendukung visi Manado Kota Cerdas sekaligus memudahkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat agar supaya masyarakat tidak lagi perlu datang jauh-jauh dari rumah ke kantor hanya untuk mengecek status perizinan sudah sampai dimana dan sejauh mana, cukup dari rumah saja dengan menggunakan layanan internet dan membuka website yang sudah disediakan oleh pemerintah, perizinan.manadokota.go.id untuk dapat mengakses Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T).

#### 4. Pemantauan Program

Fungsi pemantauan (Monitoring) menurut Wikipedia Indonesia (2012) monitoring (Bahasa Indonesia: Pemantauan) adalah pemantauan yang dapat dijelaskan sebagai kesadaran (awareness) tentang apa yang ingin diketahui, pemantauan berkadar tingkat tinggi dilakukan agar dapat membuat pengukuran melalui

waktu yang menunjukkan pergerakan ke arah tujuan atau menjauh dari itu.

Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2001) : Monitoring lebih menekankan pada pemantauan proses pelaksanaan.

- Tujuan Pemantauan

Mengumpulkan data dan informasi, memberikan masukan tentang kebutuhan, mendapatkan gambaran ketercapaian tujuan, memberikan informasi tentang metode yang tepat, mendapatkan informasi tentang kesulitan dan hambatan, memberikan umpan balik bagi penilaian, memberikan pernyataan berupa fakta dan nilai.

- Prinsip pemantauan

Monitoring harus dilakukan terus menerus, monitoring harus menjadi umpan terhadap perbaikan kegiatan program organisasi, monitoring harus memberi manfaat baik terhadap organisasi maupun terhadap pengguna produk atau layanan, monitoring harus dapat memotivasi staf dan sumber daya lainnya untuk berprestasi, monitoring harus berorientasi pada peraturan yang berlaku, monitoring harus objektif, monitoring harus berorientasi pada tujuan program.

Dikaitkan dengan penelitian ini, mengenai pemantauan program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) menurut hasil penelitian yang didapat oleh penulis setelah melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado Untuk proses pemantauan program ada dan program dipantau langsung oleh atasan lewat rapat evaluasi yang diadakan, selain itu ada juga pemantauan yang dilakukan langsung oleh master plan atau admin dari server ini yaitu bapak Wakil Wali Kota Manado.

## Kesimpulan

1. Ketepatan sasaran program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) menurut penulis sudah tepat sasaran. Hal tersebut penulis sampaikan berdasarkan data yang didapat di lapangan dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap pegawai-pegawai/operator staf yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, bahwa sasaran sudah tepat dengan adanya website resmi dari pemerintah kota manado sehingga bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan langsung di akses melalui website Perizinan.manadokota.go.id
2. Sosialisasi program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yang dilakukan oleh pemerintah kota khususnya pegawai instansi dinas penanaman modal dinilai kurang efektif. Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai dan beberapa masyarakat yang ada di dinas tersebut bahwa sosialisasi hanya dilakukan terhadap masyarakat yang sudah pernah datang mengurus perizinan di dinas tersebut sedangkan untuk masyarakat luas tidak ada sosialisasi yang intensif. Adapun kendala-kendala lainnya terdapat pada kurangnya sumber daya manusia yang profesional atau ahli dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.
3. Tujuan Program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) dinilai telah mampu mencapai tujuan program yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan jadi masyarakat tidak perlu lagi datang jauh-jauh untuk

mencari tau informasi terkait cara pendaftaran dan prosedur serta persyaratan apa saja yang harus dilengkapi, masyarakat tinggal membuka website [perizinan.manadokota.go.id](http://perizinan.manadokota.go.id) Yang didalamnya sudah ada sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIP2T).

4. Untuk pemantauan program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) ini berdasarkan dengan hasil yang didapatkan oleh peneliti ada evaluasi yang diadakan dan dilakukan oleh pihak atasan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota manado.

## Saran

1. Pemerintah Kota Manado khususnya pada instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado diharapkan harus lebih berkomitmen dan meningkatkan kinerja demi tercapainya sasaran program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yaitu memberikan kemudahan, percepatan dan transparansi proses perizinan kepada masyarakat kota manado.
2. Sosialisasi Penerapan Program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) diharapkan kepada pemerintah agar lebih intensif dalam mengadakan sosialisasi kepada masyarakat luas misalnya sosialisasi menggunakan media social dengan cara mengupload video tutorial cara/langkah-langkah melakukan pengurusan perizinan dari rumah agar supaya di tahun-tahun kedepan SIP2T ini dapat lebih dikenal oleh masyarakat

- luas dan masyarakat lebih mengetahui dan memahami serta dapat memanfaatkan fasilitas dari sistem informasi pelayanan perizinan terpadu ini demi kelancaran dan kemudahan dalam proses pengurusan perizinan.
3. Sesuai dengan Visi Manado Kota Cerdas 2021 oleh karena itu penerapan sistem informasi ini diharapkan lebih dikembangkan lagi tidak hanya di dinas penanaman modal saja namun di terapkan di berbagai instansi-instansi lain agar kemudahan serta kelancaran proses pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat luas.
  4. Melihat hasil wawancara diatas terkait dengan proses pemantauan yang dilakukan terhadap sistem informasi ini sudah baik adanya, tetap terus dipertahankan secara teratur agar supaya proses pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan misi dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota manado yaitu memberikan kepastian informasi maupun pelayanan perizinan dengan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, ketepatan waktu serta membentuk sumber daya aparatur yang professional dalam melayani perizinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agrio Scivo Kowaas,2017, Efektivitas pelaksanaan tomohon international flower festival (TIFF) Di Kota Tomohon, SKRIPSI, FISIP UNSRAT
- Gary Jonathan Mingkid,2018, Efektivitas penggunaan dana desa dalam peningkatan pembangunan (Suatu studi di Desa Watutumou Dua, Kecamatan Kalawat, Kab. Minahasa Utara) SKRIPSI, FISIP UNSRAT
- Stendly A. Tawale,2016, Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Tomohon, SKRIPSI,FISIP UNSRAT
- Melati Lie,2015, Efektivitas pengukuran kinerja badan kepegawaian daerah kota palopo, SKRIPSI FISIP UNIVERSITAS HASANUDDIN
- Muhammad Putra Ong,2016, Efektivitas pusat kegiatan belajar masyarakat dinas pendidikan kota manado dalam meningkatkan sumber daya manusia, SKRIPSI, FISIP UNSRAT
- Muslimah Nur Aini, 2016, Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Wonosobo, SKRIPSI, FISIP UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
- Riski Putra,2017,Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor camat molawe kab.konawe utara, SKRIPSI Universitas Halu Oleo Kendari.
- Stevani Mandagi,Drs.A.B.Wuysang,Drs.John ly R. Pangemanan,M.si, Efektivitas sosialisasi pemberian dan penghitungan suara pada pelaksanaan pemilihan umum legislatif (PILEG) tahun 2009 di kec.Tomohon Utara Kota Tomohon
- SUMBER LAINNYA
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan.

# EKSEKUTIF

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Volume 2 No. 2 Tahun 2017  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN : 2337 - 5736

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor  
32 Tahun 2010 tentang Pedoman

Pemberian  
Bangunan.

Izin Mendirikan