

## Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang

### *Digital transformation business licensing service (SI ICE MANDIRI) at Public Service Mall Sumedang*

**Ami Afriyani\***

Pascasarjana Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Jl. Bukit Dago Utara No.25 Kota Bandung  
e-mail: ami19002@mail.unpad.ac.id

**Didin Muhafidin**

Pascasarjana Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Jl. Bukit Dago Utara No.25 Kota Bandung  
e-mail: didin\_muhafidin@yahoo.co.id

**Elisa Susanti**

Pascasarjana Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Jl. Bukit Dago Utara No.25 Kota Bandung  
e-mail: elisa.susanti@unpad.ac.id

#### ABSTRACT

*The use of information and communication technology in governance is a digital governance concept. Online single submission through government regulation number 24 of 2018 as a licensing reform through the concept of implementing digital government. As a response, the Sumedang Regency government underwent a digital-based service transformation through SI ICE MANDIRI. SI ICE MANDIRI as an online-based service system for each licensing and non-licensing at the one-stop integrated investment office. This study uses a descriptive qualitative method through direct observation and interviews with leadership informants, DPMPTSP technical employees, and the community in Sumedang. This study aims to determine and describe the extent of the service transformation process through SI ICE MANDIRI which is integrated with OSS on business permits in the Sumedang Regency environment. The results of this study reveal that SI ICE MANDIRI is still in the development stage, so licensing services are still not optimal. Using the theoretical concept of the Digital Government Maturity Model, it shows that the digital transformation of MANDIRI's SI ICE which is integrated with OSS occupies the integration stage, which means that the business license service process through OSS is carried out through an integrated system between the central government and the regions in various government agencies. Through this service system, the community or business actors carry out the permit process in one stage through the SI ICE MANDIRI and OSS systems.*

**Keywords:** Digital transformation, public service, business licensing, MPP.

#### ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan suatu konsep *digital government*. *Online single submission* melalui peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2008 sebagai reformasi perizinan melalui konsep penerapan *digital government*. Sebagai respon pemerintah Kabupaten Sumedang mengalami transformasi layanan berbasis digital melalui SI ICE MANDIRI. SI ICE MANDIRI sebagai sistem pelayanan berbasis *online* untuk setiap perizinan dan non perizinan di Dinas penanaman modal terpadu satu pintu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara langsung dengan informan pimpinan, pegawai teknis DPMPTSP, serta masyarakat lingkup Sumedang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauhmana proses transformasi layanan melalui SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS pada izin berusaha di lingkungan Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa SI ICE MANDIRI masih dalam tahap pengembangan, sehingga pelayanan perizinan masih belum optimal. Menggunakan konsep teoritis *Digital Government Maturity Model* menunjukkan bahwa transformasi digital SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS menempati tahapan *integration* yang artinya proses proses layanan izin usaha melalui OSS dilakukan melalui sistem Yang terintegrasi antara pemerintah pusat dengan daerah diberbagai instansi pemerintahan. melalui sistem layanan ini masyarakat atau pelaku usaha melakukan proses izin dalam satu tahapan melalui sistem SI ICE MANDIRI dan OSS.

**Kata kunci:** Transformasi digital, pelayanan publik, perizinan berusaha, MPP.

\*Corresponding author

## PENDAHULUAN

Adanya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin berkembang pesat yang mempengaruhi berbagai bidang salah satunya tatakelola pemerintahan dan pelayanan publik yang terkenal dengan istilah *Digital Government*. Transformasi tata kelola pemerintahan mengalami beberapa perubahan paradigma, bermula dari analogi pemerintah yang bersifat tertutup dan hanya fokus prosedur dalam ranah internal. *Digital Government* telah menjadi bidang yang menarik yang merupakan alasan utama pada teknis transformasi pemerintah (Saxena *et al.*, 2019). Dalam konsep administrasi publik, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan dimaknai sebagai *Digital Government* (Irawati & Munajat, 2018). Pelaksanaan *digital government* secara tidak langsung membuka transparansi yang lebih besar dan pendekatan yang berpusat pada pengguna, dan prosedur yang didukung oleh TIK. Hal ini sangat relevan dengan banyaknya masalah yang menunjukkan bahwa proses transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Indonesia masih cukup rendah.

Negara Indonesia memiliki potensi ekonomi yang potensial dan menguntungkan akan tetapi masih minimnya terkait dengan investasi, karena Pelayanan perizinan berusaha dan penanaman modal di negara Indonesia masih memiliki citra buruk dimata para investor. Salah satu hambatan dan tantangan yang dihadapi Indonesia adalah buruknya citra pelayanan publik, khususnya perizinan berusaha sehingga sulit masuknya investasi ke Indonesia. Proses perizinan yang belum terintegrasi antara lembaga dan masih memakan waktu pelayanan yang lama serta masih adanya praktek-praktek korupsi kolusi dan nepotisme di level pusat maupun daerah, padahal keterkaitan antara investasi dan pertumbuhan ekonomi nasional memiliki hubungan timbal balik yang positif. salah satu cara pertumbuhan ekonomi meningkat adalah dengan investasi yang meningkat dan memiliki iklim yang dinamis . satu sisi, semakin besar investasi suatu negara, baik asing maupun dalam negeri akan berpengaruh pula pada tingkat pertumbuhan ekonomi yang bisa dicapai untuk keuntungan negara.

Inovasi dipandang sebagai suatu hal yang penting dan menjadi kebutuhan karena dapat mengatasi berbagai masalah masalah patologi birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan potensi aparatur, serta mengembalikan kepercayaan publik. Inovasi juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat (Arif, 2019). Perubahan pelayanan publik yang semula berjalan secara konvensional menjadi *online* yang dapat digunakan masyarakat kapan saja dan dimana saja. Tidak hanya itu masyarakat sebagai pengguna memiliki akses yang terbuka dengan pendekatan prosedur dan transformasi operasional layanan yang berfokus dari pengguna yang disebut *digital government* (Ian McLoughlin *et al.*, 2013). Dalam proses transformasi *digital government*, diperlukan pendekatan yang terorganisir, perencanaan yang kuat, dan keterlibatan semua pemangku kepentingan, termasuk mereka yang ada di dalam Organisasi (Limani *et al.*, 2019). Digitalisasi layanan publik diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat sebagai pengguna untuk layanan publik yang cepat, aman, dan nyaman. Pelayanan publik secara digital telah banyak dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah maupun swasta yang merupakan sebuah reformasi dan inovasi dalam pelayanan publik.

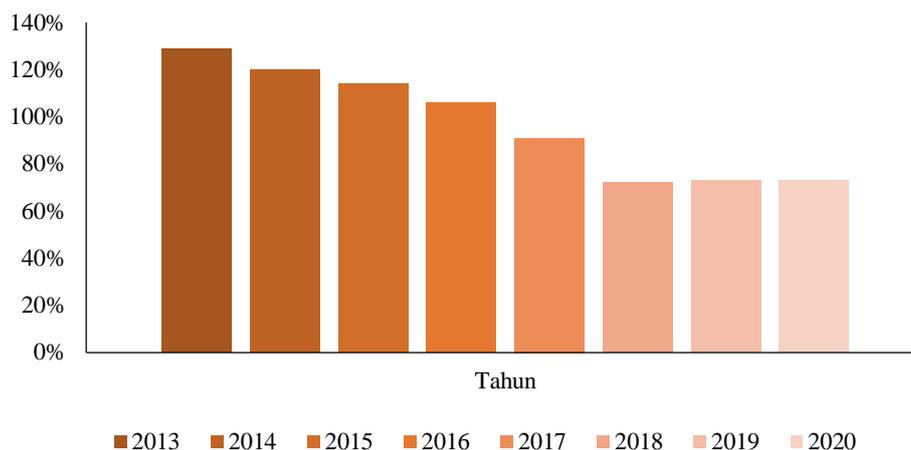
Pemanfaatan digitalisasi dan teknologi informasi komunikasi (TIK) di Indonesia berdampak pada peluang dan kekuatan bagi pemerintah sebagai inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *E-Government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan digitalisasi dan TIK sebagai upaya pemberian layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak terkait lainnya (Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018)

Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menandakan bahwa pemerintah Indonesia *concern* dalam pemanfaatan sistem informasi dalam tata kelola pemerintahan. dengan adanya SPBE ini bertujuan sebagai upaya mewujudkan *governance* yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang. Dalam hal semua instansi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah harus melaksanakan SPBE dimasing-masing instansi sesuai dengan kapasitas dan kapabilitasnya, sehingga dapat mencapai tingkat kemajuan SPBE yang sangat

bervariasi secara nasional (<https://spbe.go.id/>). Hal tersebut dilakukan oleh salah satu SKPD tingkat pemerintah daerah, yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang melalui mal pelayanan publik.

Suatu keharusan dalam suatu negara dalam menciptakan iklim investasi yang baik dan kondusif sehingga dapat memberikan fasilitas yang menunjang bagi peningkatan investasi di Indonesia. Hukum adalah salah satu instrumen yang dapat menciptakan iklim kondusif bagi proses investasi di Indonesia. (Suriadinata, 2019). Dalam hal ini hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat mengatur dan mengakomodir harapan para investor dengan tetap memperhatikan kepentingan nasional. Sebagai upaya pemerintah menerbitkan berbagai Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden (Perpres) maupun Peraturan Menteri (Permen) untuk mengakselerasi pertumbuhan investasi di Indonesia. Tidak hanya itu, diperlukan adanya suatu aturan dan sistem yang terintegrasi sehingga dapat memberikan kepastian hukum, waktu dan pelayanan untuk penciptaan iklim investasi yang lebih baik di masa yang akan datang.

*Ease of Doing Business Index* menurut bank dunia dijadikan sebagai ketentuan peringkat kemudahan investasi dan berbisnis di sebuah negara. Melalui *Online Single Submission*, Pemerintah Indonesia terus berusaha berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan tata kelola untuk perbaikan terus menerus pada setiap indikator yang menjadi prioritas utama. Sehingga tujuan penilaian ini merupakan dasar yang objektif terhadap para pelaku pasar mengenai kemudahan berusaha di suatu negara. Dapat dilihat Gambar 1 perkembangan negara Indonesia berdasarkan *Easy Of Doing Bussines index* dalam kurun waktu delapan tahun terakhir pada tahun 2013-2020.



Gambar 1. Perkembangan Indonesia dalam Ease of Doing Business Index Sumber : <https://www.bkpm.go.id/>

Melihat Gambar 1 diatas perkembangan indonesia dalam *Ease of Doing Business Index* mengalami kenaikan yang cukup signifikan, dari tahun ke tahun negara Indonesia telah menunjukkan prestasinya dalam memperoleh predikat sebagai negara yang memiliki sistem perizinan usaha kondusif dan lebih baik. Terlihat sebelum adanya kebijakan perizinan berusaha menggunakan OSS, Indonesia masih berada pada peringkat diatas 100 besar dunia. Pasalnya di tahun 2013, pencapaian kemudahan berbisnis di Indonesia menempati urutan ke-129 dunia. Perkembangan peringkat Indonesia naik secara signifikan bisa menduduki urutan ke-72 pada 2018. Terlebih pada posisi ini Indonesia bisa berkembang pesat dibandingkan peringkat di 2017, di mana EODB Indonesia berada di peringkat 91 dunia.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang PTSP bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP merupakan pelayanan yang terintegrasi secara satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal yaitu permohonan sampai dengan tahap akhir penyelesaian pelayanan dilakukan melalui satu pintu. Dalam pasal 17 di jelaskan bahwa Penyelenggaraan Perizinan dan Non perizinan oleh PTSP wajib menggunakan Pelayanan secara elektronik (PSE) (Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014). Pada tahun 2018, dalam hal ini

Indonesia melalui Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, yaitu *Online Single Submission* (OSS) (Peraturan Pemerintah No 24 tahun 2018).

Sistem OSS dikembangkan dengan bertujuan untuk percepatan dan peningkatan pelaksanaan berusaha dan penanaman modal, dengan cara mengintegrasikan layanan perizinan berusaha melalui media internet sebagai transformasi digital. OSS sebagai upaya pemerintah pusat untuk menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, tepat, aman dan terintegrasi melalui proses digitalisasi. Kebijakan ini diambil pemerintah pusat dengan maksud untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui perbaikan pelayanan perizinan berusaha (Peraturan Pemerintah No 24, 2018).

Pemerintah daerah berada dalam posisi yang ideal untuk mengintegrasikan data pemerintah, swasta, dan warga negara untuk memberikan layanan publik yang bermanfaat secara digital (Pittaway & Montazemi, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi ini di tuangkan dalam (Peraturan Bupati Nomor 66, 2018) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sistem Elektronik Izin Cetak Mandiri yang Terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang. Transformasi digital dalam pelayanan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan suatu pembaharuan dalam pelayanan agar cepat, nyaman dan aman melalui sistem *online*. SI ICE MANDIRI adalah sebuah sistem digitalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang dimungkinkan pemohon dapat mengunduh SK perizinan dan mencetaknya secara mandiri oleh pihak pemohon masing-masing, dengan memanfaatkan internet masyarakat dapat melakukan pengajuan izin secara mandiri secara digital atau *online*. Sistem digital ini sangat cocok digunakan di DPMPTSP mengingat sistem digital ini dilengkapi dengan fitur-fitur yang dapat memudahkan baik dari sisi pemohon (masyarakat) maupun dari sisi petugas (DPMPTSP).

Pemerintah daerah menggunakan teknologi digital untuk menyesuaikan struktur organisasi dan proses yang mendasari penyampaian layanan publik (Pittaway & Montazemi, 2020). Pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Sumedang di selenggarakan di Mal pelayanan publik. Sebagai *leading sector* mal pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Sumedang pertama kali menerapkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui konsep *digital government* sistem aplikasi yang di sebut SI ICE MANDIRI pada 2 Januari 2018.

Sejak di resmikan pada September 2019, Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang menjadi perhatian masyarakat dari berbagai pihak. MPP kedua yang didirikan di Provinsi Jawa Barat ini telah beroperasi dengan menggunakan konsep *digital government*. SI ICE MANDIRI yang dirilis sejak tahun 2018 ini sebagai salah satu inovasi pemerintah kabupaten sumedang dalam menjawab tantangan tuntutan masyarakat maupun dunia yang semakin digital. selain itu keterbukaan informasi menjadi salah satu upaya dalam pemanfaatan sistem digital ini, sehingga dalam menembangkan alat atau sistem kendali dari proses pelayanan perizinan berusaha yang mengharuskan perubahan digitalisasi.

Sistem elektronik SI ICE MANDIRI merupakan sistem yang pertama kalinya di gunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebagai wujud transformasi digital sejak 2 Januari 2018, sampai sekarang ini pun masih dalam tahap pengembangan. Untuk memaksimalkan penerapan *digital government* perlu dilihat sejauh mana tahap proses keseluruhan dari transformasi digital yang dilakukan, mengingat dengan adanya sistem elektronik SI ICE MANDIRI dan OSS telah merubah pola tatanan sistem pemerintahan yang dijalankan oleh DPMPTSP.

Dalam proses transformasi *digital government*, diperlukan pendekatan yang terorganisir, perencanaan yang kuat, dan keterlibatan semua pemangku kepentingan, termasuk mereka yang ada di dalam Organisasi. Transformasi sebagai tahap pengembangan pemerintahan digital, Bonham, Beichner, & Deardorff (2001) sebelumnya mendefinisikan transformasi digital merupakan tahap akhir dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi untuk “mengubah” bagaimana fungsi pemerintah dipahami, diorganisir dan dijalankan”. Proses transformasi digital secara keseluruhan dapat dilihat dalam beberapa tahap, diantaranya katalogisasi, transaksi, integrasi horizontal dan integrasi vertikal (Layne & A, 2001). Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui dan mendeskripsikan sejauhmana proses transformasi digital government SI ICE MANDIRI pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi OSS di Kabupaten Sumedang.

Penelitian terdahulu yang menganalisis tentang pelayanan perizinan berusaha dan OSS seperti yang dilakukan oleh (Robby & Tarwini, 2019), yang mengungkap penelitiannya melalui konsep implementasi dari Edward III dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Edward III dimana variabel terdiri dari beberapa dimensi utama hal yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Robby dan Tarwini (2019) ini menyimpulkan bahwa Perizinan berusaha melalui OSS di Kabupaten Bekasi sudah baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya upaya-upaya tersebut belum berjalan dengan maksimal, hambatan-hambatan masih sering ditemui oleh DPMPTSP berkaitan dengan sarana atau infrastruktur penunjang. Penelitian yang dilakukan oleh (Rohma, 2021) dengan judul Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas OSS dalam perizinan berusaha dengan menggunakan teori efektivitas dari Gibson, Ivanovich dan Donnely tahun 2006 yang mengemukakan bahwa efektivitas memiliki lima indikator yang terdiri dari produktivitas, fleksibilitas, kepuasan, efisiensi dan mutu. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa efektivitas sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah berjalan dengan efektif walaupun masih ditemukan banyak kendala dalam implementasinya. Sistem OSS masih perlu dioptimalkan lagi melalui koordinasi lintas sektoral dalam implementasinya yang sangat dibutuhkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Muhammad *et al.*, 2021) dengan judul penelitian Transformasi Digital di Birokrasi Publik. dengan mengambil contoh kasus Pelayanan Perizinan Memulai Usaha di Kota Pekalongan. Penelitian ini mengungkap bahwa terdapat lima faktor yang berpengaruh dalam proses transformasi digital pada pelayanan perizinan memulai usaha di Kota Pekalongan yaitu: dimensi strategi, dimensi budaya digital, dimensi kepemimpinan, dimensi kapasitas sumber daya manusia, serta dimensi peran organisasi pemerintah pusat. Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan bukti bahwa faktor kepemimpinan sebagai faktor *urgent* yang berpengaruh. Perbedaan penelitian terdahulu dengan artikel ini bahwa penelitian ini meneliti dan mengungkap sejauhmana transformasi digital yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui sistem digital SI ICE MANDIRI pada pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi OSS menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif sehingga, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian mengenai SI ICE MANDIRI ini pun belum pernah diteliti oleh peneliti lainnya sehingga penelitian ini memiliki novelty.

### **Tinjauan Pustaka**

Konseptualisasi ‘transformasi digital’ untuk organisasi sektor publik diadaptasi dari definisi bahwa “transformasi digital mengacu pada proses adopsi dan praktik untuk membantu organisasi publik memberikan nilai sosial di dunia yang semakin digital. Kebutuhan akan transformasi digital berada di luar kendali organisasi dan melibatkan adaptasi terhadap cara warga negara, masyarakat sipil, lembaga pemerintah, bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya menggunakan teknologi digital (Mergel *et al.*, 2019). Transformasi digital sebagian besar merupakan kata kunci yang mengisyaratkan perubahan dalam ruang lingkup dan arah pemerintahan digital. Transformasi digital dipandang sebagai perubahan paradigma dan terkadang disebut sebagai revolusi teknologi. Literatur yang ada menunjukkan bahwa ada dua tradisi untuk menjelaskan keberhasilan pemerintahan digital: (1) berfokus pada pelaksanaan inisiatif ini oleh lembaga pemerintah, dan (2) berfokus pada adopsi pemerintahan digital oleh warga negara dan pengguna lainnya (Gil-Garcia & Flores-Zúñiga, 2020). Menurut (Mergel *et al.*, 2019).

Transformasi digital juga merujuk tentang *e-government*, dan *digital government*. Konsep itu sendiri saling terkait dan memiliki kesamaan tentang bagaimana sektor publik menggunakan

TIK untuk meningkatkan pemberian layanan, mengubah proses dan budaya organisasi, serta dampaknya pada penciptaan nilai. Untuk memahami transformasi digital dalam pemerintahan atau instansi pada level pusat maupun daerah perlu memperhatikan tiga elemen yang dapat menjelaskan bagaimana dampak teknologi pada perubahan organisasi. Ketiga elemen itu diantaranya; *Using technology to transform service delivery*. Transformasi digital merupakan perubahan dalam mode penyampaian layanan, selain itu juga sebagai bentuk baru platform interaksi langsung dengan masyarakat. Dalam sektor publik transformasi digital ini mengarah pada upaya untuk membuat pemberian layanan lebih efisien dan dapat diakses oleh warga. sebagian besar perubahan itu diarahkan untuk mengubah pengiriman layanan dari *offline* ke *online*. Dengan kata lain digital transformation ini merupakan konsep *digital government*. *Using technology to transform organizational culture and relationships with citizens*.

Transformasi digital sebagian besar dilihat sebagai perubahan budaya yang harus terjadi di dalam organisasi. Penggunaan alat digital memungkinkan adanya perubahan cara administrasi publik menyampaikan pekerjaan mereka, berkomunikasi, dan memberikan layanan, tetapi bisa juga memiliki dampak yang jauh lebih luas seperti mengubah struktur dan budaya organisasi, atau melibatkan dan mengintegrasikan warga dan mitra lain ke dalam desain bersama dan penyampaian bersama layanan publik. Perubahan dalam hubungan dengan warga dan pemangku kepentingan lainnya adalah peran warga negara lebih aktif: warga negara dan pemangku kepentingan eksternal lainnya dipandang sebagai co-produsen dan bukan konsumen layanan. *Value creation as transformation outcome* Transformasi digital akan menghasilkan pergeseran paradigma, dimana dalam sektor publik penciptaan nilai ini terjadi dengan adanya kolaborasi dari pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen. Terkait dengan proses administrasi, TIK memiliki potensi untuk mendukung proses administrasi, misalnya, koordinasi antar departemen. Untuk melihat sejauh mana proses transformasi digital dalam pemerintahan bisa dilihat melalui konsep *Digital Maturity Model* didefinisikan dalam empat tahapan yaitu:

1. Katalogisasi, ini merupakan proses *digital government* sebagai hubungan komunikasi satu arah antara masyarakat dengan pemerintahan. dalam tahap ini segala bentuk informasi pengumuman diposting dalam bentuk digital.
2. Transaksi, *digital government* pada tahap ini di mana beberapa layanan tersedia secara online dan warga serta sektor swasta lainnya dapat mulai berinteraksi dengan pemerintah dan badan publik, khususnya yang lebih berhubungan dengan hubungan transaksional seperti membayar pajak dan lain sebagainya.
3. Integrasi horizontal, di sini penekanannya adalah pada transformasi penyampaian layanan yang 'mengotomatiskan' dan 'mendigitalkan' layanan yang ada. Integrasi vertikal ini ditandai adanya proses perubahan yang lebih dalam cara penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik untuk memungkinkan koordinasi antara berbagai tingkat pemerintahan secara horizontal.
4. Integrasi vertikal, dalam tahapan sama seperti tahapan integrasi horizontal namun yang membedakan pada proses koordinasi yang lebih besar dengan organisasi yang tingkatannya vertikal. Selain melakukan koordinasi dalam tahap ini pemerintah berperan sebagai pengawai proses integrasi dari organisasi yang berbagai tingkat (Layne & A, 2001)

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam desain penelitian kualitatif peneliti dapat mempelajari individu (narasi fenomenologi); menjelajahi proses, kegiatan dan peristiwa (studi khusus, teori dasar); atau belajar tentang perilaku interaksi budaya yang luas dari individu atau kelompok (Creswell, 2013). Pendekatan deskriptif ini ditujukan untuk mendeskripsikan hasil-hasil penelitian kemudian menarik kesimpulan (Creswell, 2019). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data/sumber data dilakukan beberapa tahap, yakni wawancara secara langsung, observasi dan studi literatur. Informan yang digunakan adalah pimpinan DPMPPTSP Kabupaten Sumedang serta pegawai teknis yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha.

Data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk hasil wawancara secara langsung yang didukung oleh beberapa dokumentasi dan dokumen pendukung yang relevan. Sebelum disajikan proses yang dilakukan adalah analisis data dengan metode analisis data dan validasi data penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Model analisis ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

1. Reduksi data, merupakan analisis yang membantu dalam menggolongkan, memfokuskan, mengarahkan dan membuang yang tidak diperlukan serta meng-organisasikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik kesimpulan yang terverifikasi yang dilakukan terus menerus sampai dengan berakhirnya penelitian.
2. Penyajian data, merupakan analisis dengan menampilkan data yang diperoleh dari proses reduksi data sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan tindakan dan menarik suatu kesimpulan. Adapun dalam menyajikan data sering dilakukan di penelitian kualitatif memiliki bentuk beragam baik dalam bentuk naratif, diagram, tabelmatrik, bagan dan lainnya sebagai dasar menarik kesimpulan/verifikasi.
3. Menarik kesimpulan/verifikasi dari data yang dikumpulkan, yang pada dasarnya merupakan langkah untuk memperoleh validitas/keabsahan data penelitian, sedangkan verifikasi membuktikan terhadap kesimpulan yang didapat. Verifikasi diperlukan untuk memperoleh validitas data dari data yang tersedia saat proses pengumpulan data berlangsung (Matthew *et al.*, 2014)

Untuk perolehan data ini bersumber dari informan, dan informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 1. Informan Penelitian

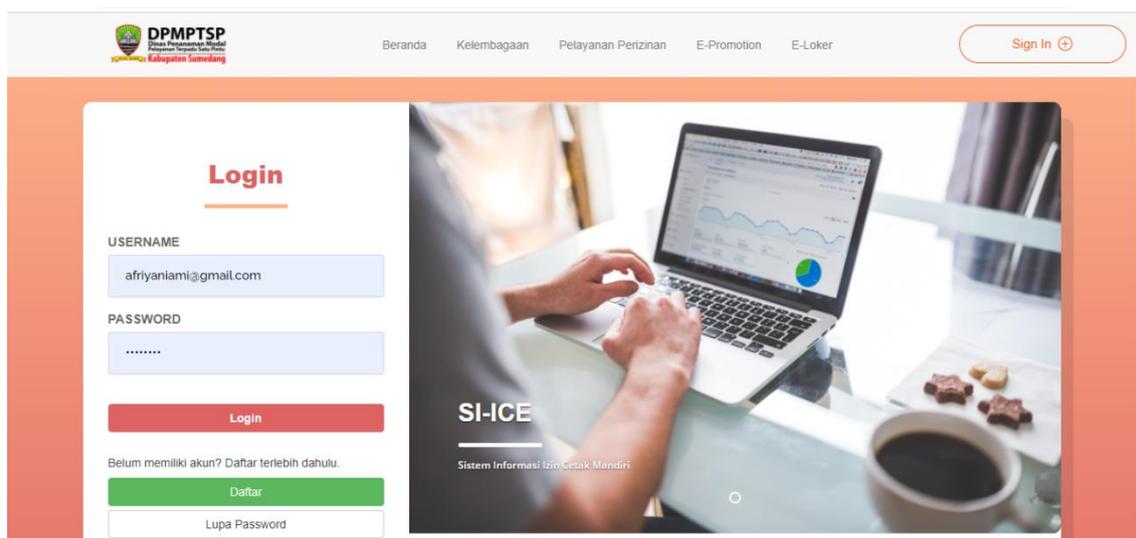
Informan	Keterangan
Kepala Dinas/Sekretaris Dinas DPMPTSP	Memberikan kesiapan terkait keseluruhan aspek atau variabel penelitian
Kepala Sub Bagian Umum aset dan kepegawaian	Memberikan informasi terkait variabel kesiapan sumberdaya, kesiapan kognitif, kesiapan budaya
Kepala Sub Bagian Keuangan/program,	Memberikan informasi terkait dengan kesiapan sumberdaya, dan IT
Kepala bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal	Memberikan informasi terkait dengan IT dan strategi
Kepala bidang Pengendalian Data dan Informasi	Memberikan informasi terkait dengan IT, inovasi
Kepala bidang Promosi dan fasilitasi Kemitraan	Memberikan informasi terkait dengan kesiapan IT, dan kemitraan
Kepala bidang Pelayanan dan perizinan	Memberikan informasi terkait dengan kesiapan sumberdaya, budaya dan strategis
Staff atau tenaga Teknis	Memberikan informasi terkait dengan variabel kesiapan <i>Resource, IT, Cognition, innovation valance, dan culture.</i>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelayanan publik transformasi digital bukanlah suatu pilihan, melainkan sebuah keharusan (Gil-Garcia, 2015). Dimana organisasi publik, disini adalah pemerintah ditingkat pusat maupun daerah dituntut harus memiliki inovasi demi suatu perubahan ke arah yang lebih baik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal ini digitalisasi sangat penting dan membantu guna mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Lia & Hendryawan, 2020). Sebagai *leading sector* mal pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Sumedang pertama kali menerapkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui konsep *digital government* sistem aplikasi yang di sebut SI ICE MANDIRI pada 2 Januari 2018. Melalui peraturan bupati nomor 66 tahun 2018 yang kemudian berubah menjadi peraturan bupati nomor 111 tahun 2019 tentang Sistem Elektronik Izin Cetak Mandiri Yang Terintegrasi *Online Single Submission* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (SI ICE MANDIRI).

Transformation digital di lembaga sektor publik dipandang sebagai pilihan respon strategis terhadap perubahan kebijakan (Weerakkody *et al.*, 2016)

Sebagai salah satu inovasi, Adanya SI ICE MANDIRI sebagai merupakan suatu konsep transformasi layanan publik perizinan di Kabupaten Sumedang dilaksanakan secara digital atau online. Proses transformasi dalam layanan digital ini ditujukan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kehendak masyarakat. Untuk itu, perlu disadari bahwa pelayanan publik kini sudah berganti orientasi, yang tadinya memperhatikan struktur birokrasi kini *menjadi public service oriented*. SI ICE MANDIRI ini diperuntukan untuk seluruh perizinan non perizinan di lingkungan Kabupaten Sumedang yang terintegrasi OSS maupun yang tidak terintegrasi OSS. Berikut gambar tampilan LOGIN sistem pelayanan melalui SI ICE MANDIRI:



Gambar 2. Tampilan Pelayanan Perizinan Melalui SI ICE MANDIRI  
Sumber: <https://dpmpstp.sumedangkab.go.id>

Berdasarkan Gambar 2, untuk bisa daftar/login kedalam sistem SI ICE MANDIRI, masyarakat atau pemohon harus memasukan nomor NIK kemudian mengisi beberapa data yang harus dipenuhi salah satunya adalah email, yang nantinya akan digunakan untuk *login*. Sementara untuk khusus layanan izin berusaha selain SI ICE MANDIRI, pemohon juga harus tetap melakukan registrasi melalui sistem elektronik OSS (*Online Single Submission*). Untuk khusus pelayanan perizinan berusaha sejak berlakunya PP nomor 24 tahun 2018 yang kemudian di rubah menjadi PP nomor 5 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha yang terintegrasi OSS. Sistem OSS dikembangkan dengan tujuan percepatan dan peningkatan pelaksanaan berusaha dan penanaman modal, dengan cara mengintegrasikan pelayanan perizinan berusaha melalui media internet. sebagai upaya pemerintah pusat, OSS ditujukan untuk penyederhanaan izin berusaha yang cepat tepat aman dan juga memberi kepastian. Pemerintah pusat mengambil kebijakan ini dengan maksud untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui perbaikan pelayanan perizinan berusaha.

Pelayanan perizinan berusaha melalui OSS ini berlaku tidak hanya di Perizinan Terpadu Satu Pintu, namun juga dilaksanakan oleh semua Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia. OSS dapat diakses oleh masyarakat atau pemohon secara *online* melalui PC, *smartphone* atau laptop. Dengan hadirnya OSS masyarakat, dalam hal ini pelaku usaha, tidak perlu lagi mendatangi berbagai instansi pemerintah untuk mengurus izin berusaha. OSS dimungkinkan untuk pelaku usaha dalam memulai proses produksinya dengan waktu yang sama sembari melengkapi komitmen atau persyaratan lainnya, seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, juga kewajiban lain seperti Standar Nasional Indonesia (SNI). Proses permohonan izin usaha melalui OSS adalah sebagai berikut: Tahap pertama yaitu pemohon mendaftarkan di OSS. Setelah mendaftarkan, pemohon akan mendapat Nomor Izin Berusaha (NIB). Setelah itu, pemohon harus mengurus komitmen-komitmen dan dokumen teknis lainnya sebagai

syarat, seperti izin mendirikan bangunan (IMB), dan lain-lain. Setelah komitmen dan dokumen teknis lainnya terpenuhi, PTSP atau lembaga terkait akan memverifikasi apakah komitmen yang diajukan telah sesuai dengan permohonan izin. Apabila tidak sesuai, PTSP akan memberitahu pemohon untuk mengulang kembali, dan apabila sesuai, PTSP akan meloloskan permohonan izin yang bersangkutan. Akhirnya izin akan dikeluarkan oleh OSS secara otomatis tanpa perlu adanya tanda tangan kepala PTSP atau lembaga lainnya.

Gambar 3 merupakan tampilan OSS versi terbaru untuk melakukan perizinan berusaha di Indonesia.

Bagi Pelaku Usaha yang telah memiliki Hak Akses di Sistem OSS 1.1, silakan masuk menggunakan *username/email* dan *password* lama Anda

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS (Kementerian Investasi/BKPM). Dengan semangat Undang-Undang Cipta Kerja, kini sistem OSS melayani perizinan berusaha berbasis risiko. Melalui sistem OSS, perizinan berusaha menjadi pasti, mudah, efektif, dan transparan.

[Kembali ke Halaman Beranda OSS](#)

Masuk

Lupa Password?

Belum mempunyai Hak Akses?  
[Daftar](#)

Gambar 3. Tampilan Pelayanan Perizinan Melalui OSS

Sumber: <https://Oss.Go.Id/>

Permohonan perizinan berusaha dapat diselesaikan maksimal lima hari kerja, dengan catatan apabila pemohon telah memenuhi komitmen yang dibutuhkan lebih awal, dan setelah pemohon memenuhi komitmen yang dibutuhkan setelah mendaftarkan diri di layanan sistem OSS kemudian setelah komitmen dan izin terpenuhi pemohon kemudian melakukan permohonan untuk pemberian izin di tingkat Kabupaten melalui SI ICE MANDIRI. Waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi komitmen tergantung pada masing-masing pemohon dan tipe izin yang diajukan, hal ini karena pemohon bisa saja menunda-nunda untuk mengurus komitmen yang dibutuhkan dan karena masing-masing tipe izin memiliki komitmen yang berbeda untuk dipenuhi.

DPMPTSP Kabupaten Sumedang, sebagaimana DPMPTSP di daerah lain, memiliki beberapa tugas dalam penerapan OSS. Kewenangan pemerintah daerah dalam hal ini DPMPTSP dalam layanan izin usaha menggunakan OSS, antara lain melakukan pengawasan, mengadakan layanan pembantuan, mengadakan sarana dan prasarana, dan mengadakan sumber daya manusia terkait teknis. Tugas pengawasan berarti DPMPTSP mengawasi proses perizinan melalui OSS khusus di daerah Kabupaten Sumedang, termasuk di dalamnya melakukan verifikasi permohonan perizinan. Mengadakan pelayanan perbantuan berarti DPMPTSP membantu pemohon yang tidak mengerti cara menggunakan OSS.

Tugas fasilitator dan pengadaan layanan perbantuan, DPMPSTP berarti menyiapkan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung dalam pelayanan perizinan. Untuk layanan perbantuan, dinas penanaman modal terpadu satu pintu menyediakan layanan khusus untuk pemohon yang tidak bisa melakukan pelayanan perizinan berusaha menggunakan OSS dari mulai pendaftaran sampai izin berusaha selesai. Sehingga untuk pemohon yang mengalami kendala maupun tidak bisa mengakses sistem sama sekali, diharuskan datang ke MPP secara langsung. Di MPP akan ada petugas teknis pelayanan yang akan membantu proses operasional perizinan secara *online*. Selain tim teknis pelayanan perbantuan di MPP juga terdapat tim teknis verifikator, yang nantinya akan memverifikasi pengajuan izin terkait dengan pemenuhan komitmen. Hal ini perlu

diperhatikan oleh pemohon karena proses izin di terima atau di tolak nya pengajuan izin yang telah diajukan.

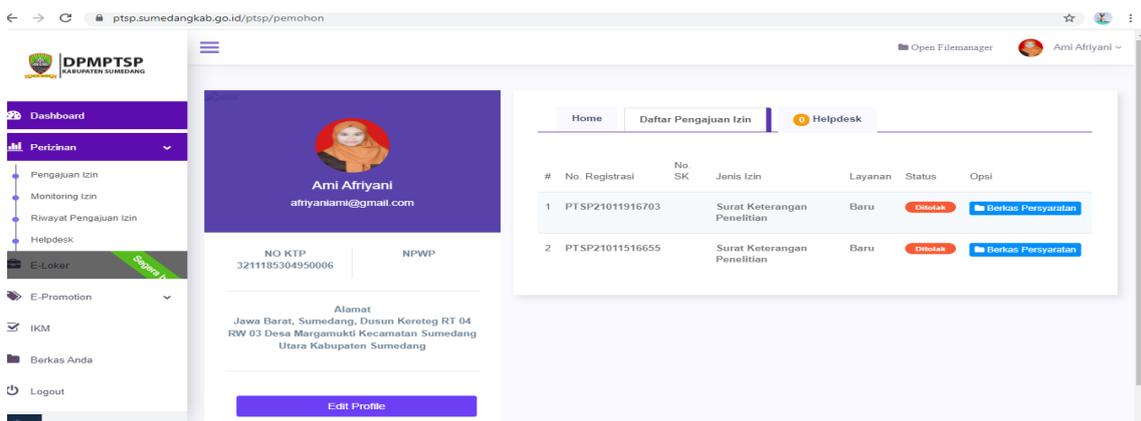
Gambar 4 menunjukkan layanan perbantuan yang dilakukan di MPP Kabupaten Sumedang terkait dengan layanan OSS.



Gambar 4. Layanan perbantuan OSS dan SI ICE MANDIRI di MPP Kabupaten Sumedang  
Sumber: DPMPTSP Kabupaten Sumedang

DPMPTSP tidak melakukan hal-hal terkait sistem OSS karena sistem OSS dipegang oleh pemerintah pusat dan kewenangan pemerintah pusat. Dalam hal verifikasi permohonan perizinan, DPMPTSP melakukan verifikasi terhadap permohonan perizinan ketika pemohon telah menyelesaikan pemenuhan komitmen. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pemenuhan komitmen telah sesuai. Apabila komitmen tidak sesuai, DPMPTSP akan menghubungi pemohon untuk memperbaiki komitmen yang ditetapkan tidak sesuai. Apabila semua komitmen ditetapkan telah sesuai, DPMPTSP akan memberikan persetujuan terhadap permohonan perizinan dan izin akan dikeluarkan secara otomatis melalui SI ICE MANDIRI.

Fitur SI ICE MANDIRI di dalamnya memuat berupa fitur diantaranya, *dashboard*, perizinan, e-loker, *e-promotion*, IKM, berkas dan fitur *logout*. Fitur yang ada pada tampilan atas terdiri dari *icon manager file* dan *profile*. Berikut Gambar 5 fitur SI ICE MANDIRI.



Gambar 5. Tampilan fitur dalam SI ICE MANDIRI  
Sumber: <https://perizinan.sumedangkab.go.id/ptsp/pemohon/login>

Berdasarkan Gambar 5 diatas, pelayanan perizinan dilakukan melalui SI ICE MANDIRI dengan langkah awal melalui fitur pengajuan izin, dalam proses pengajuan ini pemohon harus mengisi beberapa data yang di butuhkan, selain identitas pribadi, ada bentuk izin, jenis perizinan, kemudian upload berkas persyaratan dan pengajuan izin. Untuk monitoring izin sendiri, pemohon

dapat melihat sejauhmana atau posisi apakah izin yang sudah diajukan, hal ini akan disesuaikan dengan durasi pengerjaan izin yang setiap perizinan memiliki waktu yang berbeda. Riwayat pengajuan izin merupakan kumpulan izin apa saja yang sudah pemohon ajukan, apakah izin tersebut selesai atau bisa saja di tolak dan di batalkan oleh tim verifikasi data. Dan untuk *helpdesk* sendiri ini merupakan sarana memberikan tanggapan dan respon dari pelayannya yang sudah berbasis digital ini. Jenis izin yang sudah termuat dalam aplikasi SI ICE MANDIRI terdiri dari:

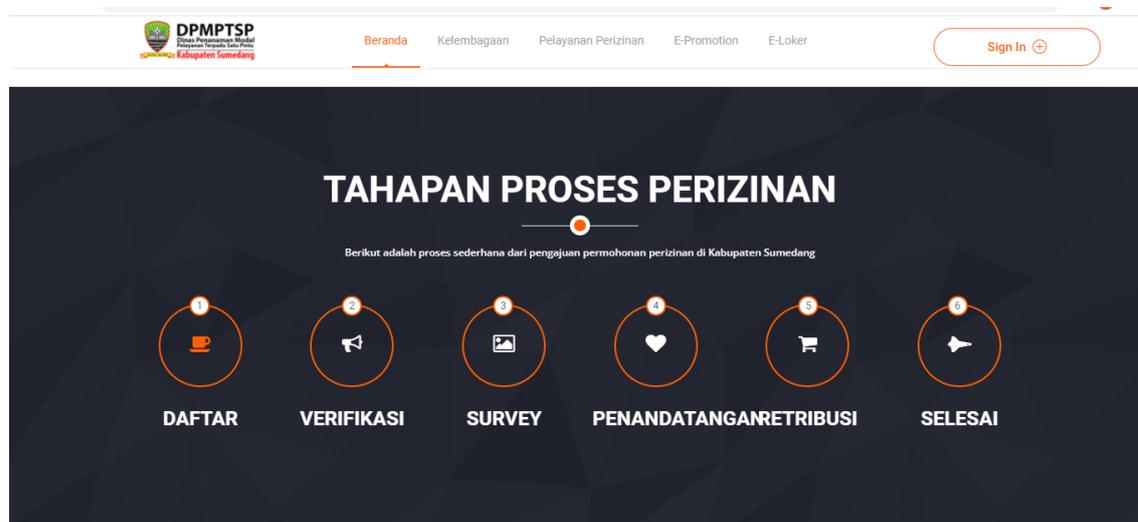
Tabel.2 Tabel izin berusaha SI ICE MANDIRI terintegrasi OSS

Bidang	Jenis Izin
Bidang pekerjaan umum	IMB untuk kepentingan berusaha Izin usaha jasa konstruksi Pengesahan pertelaan dan Sertifikasi laik fungsi bangunan
Bidang penanaman modal	NIB
Bidang pertanahan	Izin lokasi
Bidang kesehatan	Izin usaha mikro obat tradisional Izin PRT alat kesehatan dan PKRT Sertifikasi produksi pangan rumah tangga Izin toko alat kesehatan Izin operasional klinik Izin apotek Izin toko obat Izin mendirikan rumah sakit kelas C, kelas D dan kelas D pratama Izin operasional laboratorium klinik umum pratama Izin pengendalian vektor dan binatang pembawa penyakit
Bidang perhubungan	Izin penyelenggaraan angkutan umum
Bidang lingkungan hidup	Izin lingkungan Izin pembuangan air limbah
Bidang pariwisata	Tanda daftar usaha pariwisata Sertifikat usaha
Bidang komunikasi dan informatika	Izin penggunaan spektrum frekuensi radio
Bidang peternakan	Izin usaha peternakan Pendaftaran usaha peternakan Izin usaha obat hewan
Bidang perikanan	Izin usaha perikanan
Bidang energi dan sumber daya mineral	Izin usaha pemanfaatan jasa lingkungan panas bumi Izin pemanfaatan jasa lingkungan panas bumi tahap eksploitasi dan pemanfaatan Izin pemanfaatan jasa lingkungan panas bumi tahap eksplorasi
Bidang perkebunan	Izin usaha perkebunan
Bidang perdagangan	Surat Izin usaha perdagangan Tanda daftar gudang Surat tanda pendaftaran waralaba
Bidang perkoperasian dan usaha mikro kecil menengah	Izin usaha mikro kecil Izin usaha koperasi simpan pinjam
Bidang industri	Izin usaha industri
Bidang tenaga kerja	Izin lembaga pelatihan kerja Izin usaha penempatan tenaga kerja swasta
Bidang pendidikan	Izin pendirian program atau satuan pendidikan Izin penyelenggaraan satuan pendidikan nonformal

Sumber: Bidang pelayanan perizinan dan MPP Kabupaten Sumedang

Berdasarkan tabel diatas, untuk izin berusaha sudah ditetapkan dalam setiap bidangnya. Pemohon dapat mengakses izin – izin yang telah tercantum melalui OSS sebagai sistem perizinan tingkat pusat kemudian mengakses SI ICE MANDIRI sebagai perizinan di tingkat daerah. untuk

bisa mengakses pemohon harus mengikuti beberapa alur proses dalam perizinan *online* sebagai berikut:



Gambar 6. Alur perizinan melalui SI ICE MANDIRI

Sumber: <https://dpmp tsp.sumedangkab.go.id/ptsp/>

Berdasarkan Gambar 6 di atas, tahapan proses perizinan melalui SI ICE MANDIRI terdiri dari:

1. Daftar

Proses pendaftaran pemohon harus memasukan data berupa nomor Induk kependudukan dan memiliki email yang aktif. langkah ini merupakan langkah awal, yang nantinya setelah mendapatkan verifikasi melalui email bisa mengaktifkan akun pengguna.

2. Verifikasi

Setelah proses pendaftaran akun, pemohon dapat mengajukan izin sesuai dengan kebutuhannya. Pada tahap ini proses pengajuan izin yang sudah pemohon daftarkan akan di verifikasi secara otomatis melalui sistem oleh verifikator. Dalam 5 hari kerja proses verifikasi akan selesai setelah persyaratan sesuai dengan ketentuannya.

3. Survei

Proses survei ini merupakan *feedback* setelah pemohon melakukan pengajuan izin, hal ini merupakan suatu umpan balik pemohon terhadap instansi pemerintah sebagai penyelenggara.

4. Penandatanganan

Proses penandatanganan izin dan komitmen persyaratan kelengkapan lainnya menggunakan tanda tangan digital, yang dilengkapi logo PTSP, moto serta QR Code yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. waktu penandatanganan pun dapat dilakukan kapan saja dalam jam kerja maupun diluar jam kerja.

5. Retribusi

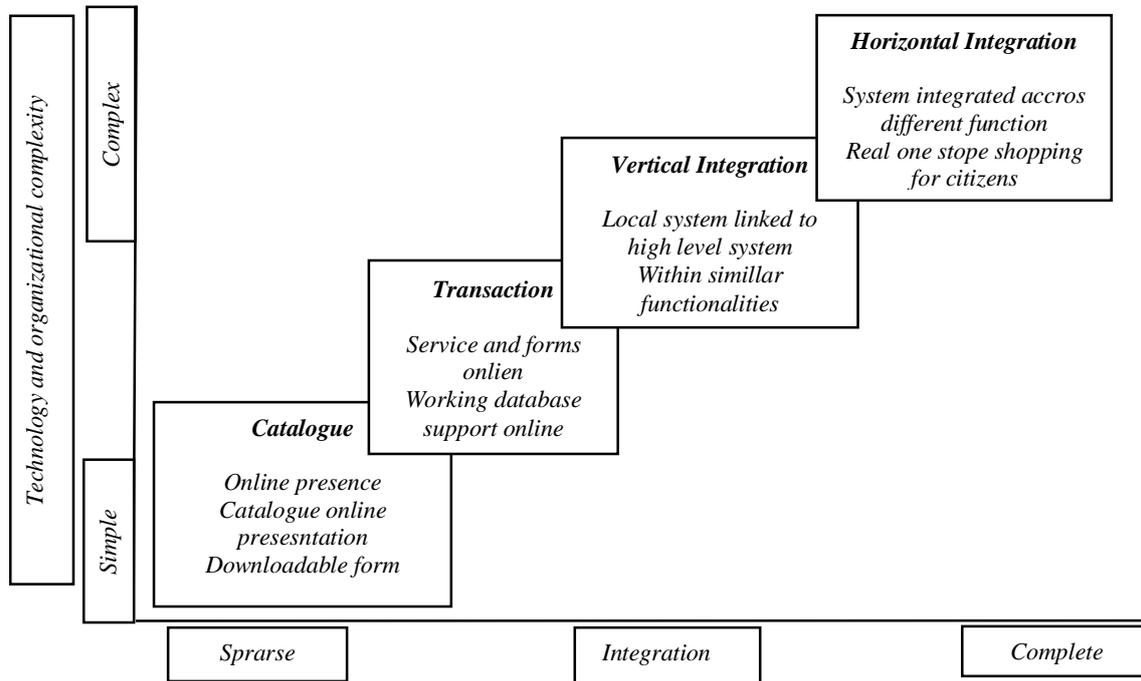
Dalam tahapan retribusi atau pembiayaan akan membebankan kepada pemohon dengan besaran yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.

6. Selesai

Seluruh tahapan perizinan telah selesai dan pemohon dapat mencetak izin tersebut secara mandiri.

Untuk mengukur sejauhmana proses transformasi digital melalui SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS penulis menggunakan konsep teoritis *Digital Maturity Model*. Menurut Layne & Jungwoo (2001) memberikan empat model tahap dalam *digital government*. Hal ini akan memberikan gambaran bagaimana perubahan dan perkembangan dari *digital government* yang terdiri dari dua dimensi. Bagian pertama mengacu pada bagaimana tingkat kompleksitas teknologi dan organisasi dalam suatu layanan pengiriman. Bagian kedua dimana integrasi melibatkan antara

satu sisi vertikal (negara bagian, tingkat lokal regional) dan sisi horizontal (hubungan lateral antar tingkat) pemerintahan. Berikut Gambar 7 merupakan tahapan konsep *digital maturity model*:



Gambar 7. Digital maturity model  
Sumber : (Layne & A, 2001)

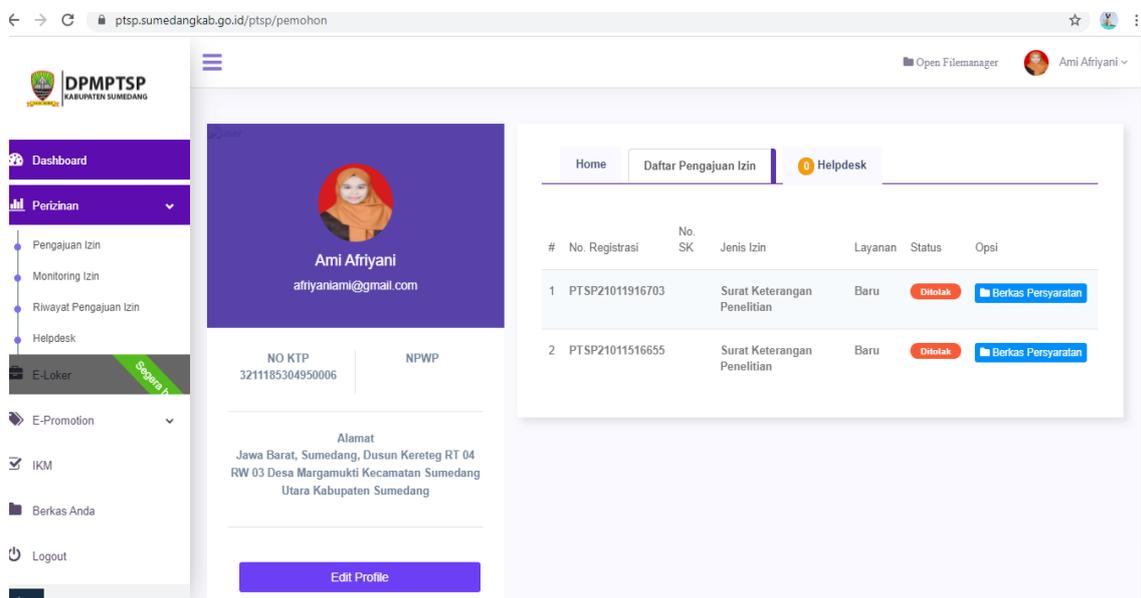
#### Stage catalogue

Tahap ini proses *digital government* sebagai hubungan komunikasi satu arah antara masyarakat dengan pemerintahan. Dalam tahap ini segala bentuk informasi pengumuman diposting dalam bentuk digital. sistem SI ICE MANDIRI memiliki beberapa fitur yang bisa diakses untuk masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan di Kabupaten Sumedang. Sebagai *Leading sector* DPMPSTP Kabupaten Sumedang, memberikan fasilitas layanan digital yang bisa diakses mudah oleh pemohon yang mana tersedia pula *form* untuk di *download* sebagai berkas pelayanan yang harus dilengkapi. Selain itu untuk komunikasi dengan masyarakat pemerintah sudah menyediakan *helpdesk*. *Helpdesk* yang di maksud ini adalah masyarakat bebas untuk bisa berkomunikasi baik itu masukan, saran komentar, ataupun layanan perbantuan *online*. Sehingga nantinya pemerintah akan merespon berbagai tanggapan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan bidang pelayanan perizinnan dan MPP mengungkap bahwa: “Sistem SI ICE MANDIRI dibuat selain untuk melakukan perizinan secara *online* juga merupakan wadah sarana komunikasi dengan masyarakat secara *online*. Hal ini ditujukan sebagai upaya memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Tak hanya itu kami selaku pemerintah berupaya hadir lebih dekat mendengar aspirasi dan tuntutan dari masyarakat/pemohon”.

#### Stage transaction

Dalam tahap ini sejumlah layanan tersedia secara *online* pada tahap ini di mana beberapa layanan tersedia secara *online*, ditujukan untuk proses interaksi antara pemerintah dengan pemohon ataupun sektor swasta maupun publik, terkhusus untuk pelayanan secara transaksional atau melakukan transaksi seperti membayar pajak. Sistem SI ICE MANDIRI memiliki fungsi utama sebagai transformasi pelayannya perizinan secara manual ke digitalisasi. Melalui SI ICE MANDIRI ini masyarakat dapat melakukan transaksi pelayannya perizinan. Proses transaksi pelayanan perizinan dimulai pemohon dengan membuat akun masing-masing pada SI ICE MANDIRI, melakukan pengisian data pribadi seperti nomor KTP, *email* dan *password*. Setelah itu pemohon dapat melakukan pengajuan izin pada fitu SI ICE MANDIRI. Sebelum pemohon mengajukan izin, pemohon harus menyiapkan terlebih dahulu persyaratan-persyaratan yang harus

di penuhi dalam perizinan yang akan diajukan. Kemudian upload berkas tersebut, dan kirim pengajuan. Setelah tahap ini pemohon menunggu lima hari kerja untuk proses verifikasi. Verifikator perizinan akan melakukan verifikasi berkas pemohon sementara pemohon dapat melihat sejauh mana proses izin yang hendak di ajukan. Berikut Gambar 8 menunjukkan proses perizinan melalui SI ICE MANDIRI :



Gambar 7. Daftar pengajuan izin melalui sistem SI ICE MANDIRI  
Sumber: ptsp.sumedangkab.go.id/login/pemohon

Berdasarkan gambar diatas, proses pengajuan izin melalui SI ICE MANDIRI secara teknis administratif dilakukan oleh analis dokumen perizinan, pengelolaan dokumen, perizinan, dan pengadministrasian perizinan dengan pengawasan yang dilakukan oleh kepala bidang perizinan PTSP. Penyelenggaraan PTSP tersebut melalui beberapa tahapan yakni:

- Adanya dokumen elektronik dari pemohon yang diterima oleh PTSP
- Proses pemeriksaan dan verifikasi dokumen yang telah disetorkan pemohon kepada PTSP melalui sistem SI ICE MANDIRI
- Dilakukan proses penyusunan yang dilakukan oleh PTSP untuk memutuskan pengajuan izin
- Menyiapkan proses penandatanganan dokumen izin yang telah di verifikasi di diberikan keputusan (diterima/ditolak)
- Diterbitkannya izin yang telah diajukan atau di terima.
- Hal hal yang perlu diperharikan dalam proses penerbitan izin yang sudah di setuju adalah sebagai berikut:
  - Rekomendasi teknis atau risalah pertimbangan teknis;
  - Saran teknis
  - Informasi tata ruang dan atau
  - Keterangan atau data

Sebagai syarat administrasi secara elektronik dari pejabat yang ditunjuk oleh kepala perangkat daerah dan/atau instansi vertikal terkait.

Setelah proses pengajuan izin, pemohon diharuskan untuk menunggu proses verifikasi, pada tahap ini memastikan bahwa berkas yang sudah diunggah itu sudah berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Proses verifikasi ini terhitung lima hari kerja. Setelah izinnnya di setuju, pemohon diharuskan membayar biaya (berdasarkan jenis izin tertentu yang mengharuskan pembayaran), atau gratis (tanpa biaya) lalu mengupload bukti transaksinya pada SI ICE MANDIRI. Setelah selesai maka selanjutnya pemohon yang telah disetujui perizinannya

diharuskan mencerak izin tersebut secara mandiri, berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Pencetakan izin dilakukan oleh pemohon, dalam izin pemohon, sudah menggunakan tanda tangan digital yang bersifat resmi.

#### Stage vertical integration

Tahap ini dimana layanan mengalami transformasi yang ‘mengotomatiskan’ dan ‘mendigitalkan’ layanan yang sudah ada. Integrasi vertikal ini ditandai sebagai suatu proses transformasi yang lebih baik. Cara ini diselenggarakan koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik antara berbagai tingkat pemerintahan secara vertikal. Integrasi organisasi akan memperkuat mekanisme kerjasama lembaga dan mengatasi proses desentralisasi, diferensiasi dan pembagian kepengurusan pada lembaga pemerintahan untuk mewujudkan koordinasi pemerintahan didorong oleh permintaan dan pro-aktif terhadap warga dan bisnis (Gao *et al.*, 2013).

Dalam sistem SI ICE MANDIRI sudah terintegrasi secara vertikal maupun horizontal. Secara vertikal, sistem SI ICE MANDIRI sudah dapat terintegrasi khususnya pada perizinan berusaha yaitu *Online Single Submission* (OSS). Pada tahun 2018, melalui PP Nomor 24 tahun 2018 pelayanan perizinan berusaha menerapkan transformasi pelayanan melalui *digital government* OSS. Sebagai upaya percepatan dan peningkatan perizinan berusaha dan investasi, diperlukan suatu tindakan yang bertujuan untuk melihat faktor pendukung dan penghambat sistem yang sudah dijalankan. Hal ini sangat penting untuk terus menerus melakukan penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan di dunia internasional.

Tahun 2021 peraturan mengenai OSS berubah menjadi PP nomor 5 tahun 2021 tentang perizinan berusaha melalui OSS RBA. Meskipun peraturan hukum mengalami perubahan, sistem atau penggunaan layanan izin ini tidak jauh berbeda dengan OSS pada versi awal atau 1.0. Kabupaten Sumedang menjawab tuntutan dan tantangan yang semakin global ini meluncurkan sistem SI ICE MANDIRI yang sudah terintegrasi dengan OSS. Khususnya pemohon dari masyarakat di lingkungan Kabupaten Sumedang melakukan pelayanan perizina menggunakan sistem SI ICE MANDIRI. Khusus pelayannya berusaha, pemohon terlebih dahulu mendaftar dalam layanan OSS pusat, kemudian untuk pembuatan komitmen yang harus dipenuhi, pemohon tetap harus melakukan pemenuhan komitmen melalui sistem SI ICE MANDIRI. Dalam sistem SI ICE MANDIRI akan memproses pemenuhan komitmen yang nantinya dijadikan prasyarat untuk perizinan melalui OSS pusat.

#### Stage horizontal integration

Dalam tahapan ini sama seperti tahapan integrasi vertikal namun yang membedakan pada proses koordinasi yang lebih besar dengan organisasi yang tingkatannya horizontal. Selain melakukan koordinasi dalam tahap ini pemerintah berperan sebagai pengawal proses integrasi dari organisasi yang berbagai tingkat. SI ICE MANDIRI dalam tahapan ini bisa dikatakan belum sampai pada tahapan ini, tahapan ini selain integrasi yang sudah dijalankan juga sudah mengotomatiskan layannya untuk koordinasi dengan berbagai instansi dalam berbagai tingkatan. Jika dilihat sistem SI ICE MANDIRI hanya bisa digunakan untuk pelayanan perizinan (pengajuan izin) yang terinetgrasi layanan izin berusaha yaitu OSS. Selian dari pada itu sistem SI ICE MANDIRI tidak dapat dilakukan koordinasi antar instansi baik vertikal ataupun orizontal. Karena sistem SI ICE MANDIRI ini merupakan sistem yang bisa dikatakan awal sehingga masih membutuhkan pengembangan dari segi sistem IT.

Berdasarkan penjabaran diatas *digital government maturity model* menggambarkan bagaimana perubahan yang terjadi akibat adanya teknologi dalam pemerintahan, semakin teknologi berkembang dan pengaplikasiannya semakin terintegrasi dalam berbagai pihak, maka semakin kompleksitas juga penggunaan teknologi tersebut. Pada dasarnya suatu proses transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan harus dipersiapkan secara matang. Karena kebanyakan pemerintah hanya fokus pada pergantian sarana dan prasarana pengerjaan justru mengabaikan bagaimana kesiapan atau proses dari perubahan layanan. Transformasi digital harus memperhatikan beberapa elemen diantaranya:

1. *Using technology to transform service delivery*

Hal ini berfokus bahwa transformasi digital selain merubah layanan konvensional ke dalam digital, dimana layanan ini ditujukan untuk mengefektif dan efisiensi layanan. Hal ini SI ICE MANDIRI sudah berjalan untuk proses pelayanan secara online, diharapkan adanya SI ICE MANDIRI ini untuk menghadirkan layanan yang mudah cepat dan kapan saja dapat diakses pemohon agar pelayanan lebih efektif dan efisien. Untuk mencapai layanan berbasis teknologi digital ini perlu di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Dalam hal ini secara infrastruktur sudah memadai, namun karena SI ICE MANDIRI ini masih dalam tahap pengembangan masih sering terjadi update dalam beberapa fitur.

2. *Using technology to transform organizational culture and relationships with citizens*

Dalam hal ini SI ICE MANDIRI bukan hanya proses penyampaian layanan, melainkan juga suatu transformasi kerja dan budaya kerja yang biasa dilakukan antara pemerintah dan masyarakat. SI ICE MANDIRI selain dapat dijadikan alat komunikasi antara pemohon dan pemerintah juga dapat dijadikan sebagai sarana kolaborasi antara pemohon dan pelaku usaha. Proses transformasi budaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini DPMPTSP merupakan suatu tujuan upaya peningkatan layanan sebagai tantangan zaman. Perlunya adaptasi para pegawai dan masyarakat ini sangat dianjurkan. Jangan sampai ketika implementasi pemerintahan digital kesiapan organisasi dari segi budaya dan kinerja tidak siap, hal ini akan menghambat proses layanan.

3. *Value creation as transformation outcome*

Terkaid dengan value karena transformasi digital SI ICE MANDIRI ini merupakan perubahan paradigma dan budaya, maka perlunya kesiapan nilai-nilai yang ada pada suatu organisasi tersebut. Untuk menghasilkan *outcome* yang baik, pemerintah selaku penyelenggara perlu membuat beberapa aturan yang harus di pakai untuk menjalankan proses transformasi digital dalam layanan. Hal ini sudah dilakukan pemerintah namun memang memerlukan komitmen dan kemauan kerja yang tinggi oleh seluruh pihak.

## KESIMPULAN

Proses transformasi digital dalam pelayanan publik sangatlah diperlukan, selain untuk menjawab tantangan dan tuntutan dunia yang semakin canggih dan global pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara cepat, tepat mudah dan aman tentunya. Dalam konsep administrasi publik pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat dikatan sebagai *digital government*. *Digital government* ini ditujukan untuk mempermudah praktek penyelenggaraan tata kelola pemerintahan atau pelayanan publik sebagai suatu proses reformasi birokrasi.

Penerapan transformasi digital dalam pemerintahan ini ditujukan sebagai respon dari arahan Presiden mengenai pertumbuhan ekonomi Indonesia yang dikatakan rendahnya investasi asing maupun dalam negeri. Sehingga pemerintah melalui PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang *online single submission* mencoba mereformasikan layanan izin usaha untuk Indonesia. Pemerintah Kabupaten Sumedang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) SI ICE MANDIRI sebagai sebuah inovasi dari pemanfaatan digitalisasi yang diluncurkan oleh pemerintah kabupaten sumedang di bawah dinas penanaman modal terpadu satu pintu DPMPTSP, SI ICE MANDIRI yang merupakan transformasi digital dalam pelayanan publik salah satunya pada pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi *online single submission* (OSS).

Dapat disimpulkan berdasarkan konsep *digital maturity model* yang terdiri dari empat stage, katalogisasi, transaksi, integrasi vertikal, dan integrasi horizontal. pada dasarnya SI ICE MANDIRI ini sudah pada tahapan tiga, yaitu integrasi, pada tahapan ini sistem layanan sudah otomatis berbasis digital integrasi, dalam hal ini SI ICE MANDIRI terintegrasi dalam layanan perizinan berusaha yaitu OSS. Terintegrasinya suatu sistem merupakan tahapan dimana penerapan *digital government* sudah memasuki kompleksitas yang bisa dikatakan “kompleks” kompleks disini menunjukkan bahwa *digital government* telah menggunakan sistem digital yang

bervariasi. Namun tidak cukup hanya itu, bisa dikatakan digital maturity model apabila sistem teknologi yang telah digunakan dikategorikan “complete” yakni sistem yang bukan hanya dapat memasang informasi, menerapkan transaksi hingga terintegrasi melainkan dapat digunakan sebagai layanan koordinasi antar lembaga secara vertikal dan horizontal yang didalamnya terdapat fungsi pengawasan. Pelayanan izin usaha di Kabupaten Sumedang sudah berjalan menggunakan SI ICE MANDIRI dan OSS akan tetapi masih perlunya beberapa peningkatan-peningkatan untuk mengoptimalkan segi layanan agar dirasakan optimal untuk masyarakat maupun pelaku usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bonham, S., Beichner, R., Deardorff, D. L. 2001. Online homework: Does it make a difference?. *The Physics Teacher*, 39(5), 293-296.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. USA: SAGE.
- Creswell, J. W. (2019). *Reasearch Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatid dan Campuran (IV)*. USA: SAGE.
- Gao, X., Song, Y., & Zhu, X. (2013). Integration and coordination: Advancing China’s fragmented e-government to holistic governance. *Government Information Quarterly*, 30(2), 173–181. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.003>.
- Gil-Garcia, J. R., & Flores-Zúñiga, M. Á. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 27(4), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>.
- Gil-Garcia, J. R. (2015). *Enacting Electronic Government Success An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. Springer New York Heidelberg Dordrecht London. <https://doi.org/DOI 10.1007/978-1-4614-2015-6>
- Ian, McL, Wilson, R., & Mike, M. (2013). *Digital Government at Work A Social Informatics Perspective* (1st ed.). England: Oxford University Press.
- Irawati, I., & Munajat, E. (2018). Electronic Government Assessment in West Java Province, Indonesia Ira. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 96(2), 1–17.
- Layne, K., & Jungwoo, L. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(1), 1–15.
- Lia, M., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi Kebijakan*, 11(2), 1–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>.
- Limani, Y., Hajrizi, E., Stapleton, L., & Retkocer, M. (2019). Digital transformation readiness in higher education institutions (hei):the case of kosovo. *IFAC-PapersOnLine*, 52(25), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.12.445>.
- Matthew B. Miles, Huberman, Michael, & Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative data analysis* (H. Salmon (ed.); 3rd ed.). USA: SAGE.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Muhammad, S., Djunaedi, A., & Heruanto, H. A. (2021). *Transformasi Digital di Birokrasi Publik. Studi Kasus Pelayanan Perizinan Memulai Usaha di Kota Pekalongan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Peraturan Bupati Nomor 66, 1 (2018).
- Peraturan Pemerintah No 24, Pub. L. No. 24, 1 (2018).
- Peraturan Presiden Nomor 95, Pub. L. No. 95, 1 (2018).
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>.
- Rizki, R. (2021). *Efektivitas Sistem Online Single Submission (Oss) Dalam Pelayanan Perizinan*

*Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan.* Sumedang: Institute Pemerintahan Dalam Negeri.

- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>.
- Saxena, N., Rashidi, T. H., Dixit, V. V., & Waller, S. T. (2019). Modelling the route choice behaviour under stop-&-go traffic for different car driver segments. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 119, 62–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.11.004>.
- Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 1–10. <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108>.
- Suriadinata., V. (2019). Penyusunan Undang-Undang Di Bidang Investasi: Kajian Pembentukan Omnibus Law di Indonesia. *Refleksi Hukum*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/OI:https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v4.i1.p115-134>.
- Weerakkody, V., Omar, A., El-Haddadeh, R., & Al-Busaidy, M. (2016). Digitally-enabled service transformation in the public sector: The lure of institutional pressure and strategic response towards change. *Government Information Quarterly*, 33(4), 658–668. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.06.006>.