PENGARUH KEBIJAKAN PERZELA TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMONGAN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.Sos) dalam Bidang Ilmu Politik

Oleh :

Ahmad Hizbulah Mawardi Ubaidillah

NIM : I71217046

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

2020

PERNYATAAN

PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah

NIM : I71217046

Program Studi : Ilmu Politik

Yang Berjudul : **Pengaruh Kebijakan Perizinan Elektronik Lamongan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar- benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 29 Juni 2021

Yang menyatakan

Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah

NIM: I71217046

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah

NIM : I71217046

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul: **Pengaruh Kebijakan PERZELA terhadap Tingkat Kualitas pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan** , saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosah.

Surabaya, 20 Juni 2021

Dosen Pembimbing

Holilah, S.Ag, M.Si
NIP 197610820080120 08

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah dengan judul "**Pengaruh Kebijakan PERZELA terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan**" telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 6 Juli 2021

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I

Holillah, S. Ag, M. Si

NIP.197610182008012008

Penguji II

Dr. H. Moh. Syaeful Bahar, S.Ag, M.Si

NIP. 197803152003121004

Penguji III

Moh. Ilyas Rolis, S.Ag, M.Si

NIP. 197704182011011007

Penguji IV

Zimamul Khaq, S.Pd, M. Si

NIP. 198212022015031002

Surabaya, 14 Juli 2021

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag., Grad.Dip.SEA., M.Phil., Ph.D

NIP : 197402091998031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Hisbullah Mawardi Ubaidillah
NIM : I71217046
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
E-mail address : hizbullahubaid24@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (… .....)

yang berjudul :

PENGARUH KEBIJAKAN PERZELA TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMONGAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Agustus 2021
Penulis

Ahmad Hisbullah mawardi Ubaidillah

ABSTRAK

Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah, 2021, Pengaruh Kebijakan PERZELA terhadap Tingkat Kualitas pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan, Skripsi Program studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan meningkatnya upaya pembukaan usaha dan penanaman modal yang berujung pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, lalu masih adanya problematika dalam segala sistem pelayanan publik serta mengukur pemahaman masyarakat terhadap fitur layanan elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui pelaksanaan kebijakan perizinan elektronik lamongan (PERZELA) DPMPTSP kabupaten Lamongan menurut masyarakat, Mengetahui tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta Menganalisa pengaruh kebijakan perizinan elektronik lamongan terhadap kualitas pelayanan perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah dengan mix metode kualitatif dan kuantitatif, pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Analisisnya menggunakan tekhnik statistik deskriptif, statistik inferensial, serta deskriptif kualitatif, dianalisa menggunakan software SPSS regresi linier sederhana. Teori yang digunakan adalah teori kebijakan publik dan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini adalah: Pertama, Masyarakat menilai bahwasanya rata rata skor untuk variabel X yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,1 dari total skor tertinggi 5.0, yang artinya masyarakat cukup percaya bahwa Perzela sudah berjalan dengan baik. Kedua, Tingkat kualitas pelayanan DPMPTSP, khususnya dalam hal perizinan online menurut masyarakat rata rata skor untuk variabel Y yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,0 dari total skor tertinggi 5.0, yang artinya masyarakat menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan berada pada tingkat kualitas yang tinggi. Ketiga, Terdapat pengaruh positif antara Kebijakan Perzela terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online, namun dengan tingkat hubungan atau pengaruh yang rendah, dimana pengaruh Kebijakan Perzela (X) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online (Y) adalah sebesar 6.5% sedangkan 93.5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Kebijakan, PERZELA, Pelayanan Perizinan, DPMPTSP Lamongan*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah, 2021, The Influence of PERZELA Policy on the Quality Level of Online Licensing Services at the Investment Service and One Stop Services in Lamongan Regency, Thesis for Political Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, UIN Sunan Ampel Surabaya.

This research was conducted based on the increasing efforts to open businesses and investment which led to the increasing public need for licensing services, then there were still problems in all public service systems and measuring public understanding of the features of electronic services. The purpose of this study was to determine the implementation of the Lamongan Regency Electronic Licensing Policy (PERZELA) by the Lamongan Regency DPMPTSP according to the community, to determine the quality level of online licensing services at the Lamongan Regency DPMPTSP, and to analyze the influence of the Lamongan Electronic Licensing Policy on the quality of electronic licensing services at the Lamongan Regency DPMPTSP.

The research method used in this thesis is a mix of qualitative and quantitative methods, data collection by observation, interviews, questionnaires, and documentation. The analysis used descriptive statistical techniques, inferential statistics, and descriptive qualitative, analyzed using simple linear regression SPSS software. The theory used is the theory of public policy and public service.

The results of this study are: First, the community considers that the average score for the X variable, namely the implementation of the Perzela Policy, is 4.1 out of the highest total score of 5.0, which means that the community quite believes that Perzela has gone well. Second, the level of service quality of DPMPTSP, especially in terms of online licensing according to the community, the average score for variable Y, namely the implementation of the Perzela Policy is 4.0 out of the highest total score of 5.0, which means that the community considers that the level of online licensing service quality for DPMPTSP Lamongan Regency is at the level of high quality. Third, there is a positive influence between Perzela Policy on Online Licensing Service Quality, but with a low level of relationship or influence, where the influence of Perzela Policy (X) on Online Licensing Service Quality (Y) is 6.5% while 93.5% service quality is influenced by variables others not investigated.

Keywords: Policy, PERZELA, Licensing Service, DPMPTSP Lamongan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan i

Motto ii

Persembahan iii

Pertanggung Jawaban iv

Abstrak vii

Kata Pengantar ix

Daftar Isi xi

Daftar Tabel xv

Daftar Gambar xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 10
E. Definisi Operasional 11
F. Sistematika Pembahasan 14

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu 16
B. Kebijakan Perizinan Elektronik 24
   1. Pengertian Kebijakan Publik 24
   2. Unsur-unsur kebijakan Publik 25
   3. Proses Pembuatan Kebijakan Publik 26
   4. Kriteria kebijakan Publik 26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Birokrasi 28
6. Perizinan Elektronik Lamongan 29
B. Kualitas Pelayanan Perizinan Online 31
1. Pelayanan publik 31
2. Kualitas pelayanan publik 33
3. Efektivitas pelayanan publik 36
4. Indikator kualitas pelayanan 37
5. Pelayanan Perizinan online 38
C. Kerangka Berpikir 39
D. Hipotesis 41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 42
B. Variabel dan Indikator 42
C. Tekhnik Pengumpulan Data 44
D. Populasi, Sampel, dan Tekhnik Sampling 46
1. Populasi 46
2. Sampel 47
3. Tekhnik Sampling 48
E. Tekhnik Analisis Data 49
1. Analisis Statistik Deskriptif 48
2. Analisis Statistik Inferensial 50
3. Analisis Deskriptif Kualitatif 52
F. Waktu Penelitian 52

BAB IV PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum DPMPTSP Lamongan 53
1. Profil DPMPTSP Lamongan 53
2. Potensi Penanaman Modal/Investasi 54
3. Jenis Pelayanan DPMPTSP Lamongan 57
4. Perizinan Elektronik Lamongan 65

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Karakteristik Responden 67
C. Penyajian Data 73
1. Pelaksanaan PERZELA menurut Masyarakat 73
2. Data Hasil Wawancara Pelaksanaan PERZELA..... 83
3. Kualitas Pelayanan Perizinan Online 88
4. Pengaruh Kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan Perizinan online di DPMTSP Lamongan 98

BAB V PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kebijakan PERZELA 106
B. Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan 112
C. Pengaruh Kebijakan PERZELA terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Lamongan 115

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 117
B. Saran..... 118

Daftar Pustaka 119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 42
Tabel 4.1 80
Tabel 4.2 80
Tabel 4.3 81
Tabel 4.4 82
Tabel 4.5 83
Tabel 4.6 83
Tabel 4.7 84
Tabel 4.8 85
Tabel 4.9 86
Tabel 4.10 86
Tabel 4.11 87
Tabel 4.12 88
Tabel 4.13 89
Tabel 4.14 90
Tabel 4.15 91
Tabel 4.16 91
Tabel 4.17 92
Tabel 4.18 93
Tabel 4.19 94
Tabel 4.20 95
Tabel 4.21 95
Tabel 4.22 96
Tabel 4.23 97

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.24 97
Tabel 4.25 98
Tabel 4.26 100
Tabel 4.27 100
Tabel 4.28 101
Tabel 4.29 101
Tabel 4.30 102
Tabel 4.31 103
Tabel 4.32 105
Tabel 5.1 111
Tabel 5.2 114

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR DIAGRAM

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden 68
Gambar 4.2 Usia Responden..... 68
Gambar 4.3 Agama Responden..... 69
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir 69
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden 70
Gambar 4.6 Penghasilan Responden..... 71
Gambar 4.7 Jenis Pelayanan yang digunakan Responden 72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai fenomena muncul di Indonesia, yang mana fenomena tersebut menggambarkan kualitas pelayanan publik yang selama ini begitu buruk dan tidak memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat sudah kian lama mengeluhkan kualitas pelayanan publik yang jauh dari harapan. Berbagai lembaga pelayanan, sudah sering masuk dalam laporan masyarakat, hal itu tercermin dari banyaknya surat kabar maupun media elektronik seperti radio, televisi, online dan lain lain yang meliput atau memberitakan tentang laporan ketidak puasan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Dan dari media-media tersebut lah bisa kita fahami bahwasanya masih banyak terdapat masalah terkait keluhan ketidakpuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Karena dari pelayanan publik itulah seharusnya akan lahir suatu peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan yang meningkat dan diterima oleh masyarakat[1].

Dalam kehidupan politik dan bernegara, erat kaitannya dengan segala hal yang berhubungan dengan pemerintah, seperti halnya birokrasi dan pelayanan publik. Birokrasi yang biasa juga dimengerti sebagai pemerintah, adalah aktor utama dalam segala bentuk pengambilan kebijakan, penentuan strategi administrasi negara dan semua hal yang ditujukan untuk mencapai tujuan negara. Tingginya peran birokrasi dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat dan pengaturan tata negara berbanding lurus dengan tuntutan kepuasan masyarakat terhadap efektivitas dan kualitas birokrasi itu sendiri. Birokrasi seolah harus selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, tidak dengan berorientasi pada kekuasaan, karena manajemen pemerintahan menjadi hal

[1] Ihsanuddin, *Kualitas Pelayanan Publik Pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir,* Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No.2, 2014, artikel 9, 92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terpenting yang bisa menentukan kualitas pelayanan publik serta kepuasan dan kesejahteraan masyarakat[2].

Di Indonesia, pelayanan publik berperan penting dan sangat vital pada kehidupan politik maupun ekonomi. Selain itu, pelayanan publik juga dijadikan sebagai unsur penting untuk meningkatkan kualitas hidup sosial masyarakat. Pelayanan publik yang baik itu sendiri adalah salah satu syarat mutlak terciptanya *Good Governance* yang menurut PBB diartikan sebagai instrumen dalam mempromosikan kesetaraan, partisipasi, pluralisme, transparansi, akuntabilitas, dan supremasi hukum, dengan cara yang efektif, efisien, dan tahan lama[3]. Penerapan prinsip tata kelola yang baik menuntut para aparat birokrasi untuk menggunakan sejumlah alat untuk mengukur kepuasan, efisiensi dan kualitas pelayanan negara. Perangkat ini harus dirancang untuk mengidentifikasi keuntungan dan kerugian dari strategi yang dipilih dari penerapan praktik pemerintahan tertentu yang telah terbukti di berbagai negara. Namun, alat pengukuran universal yang umum digunakan (seperti *The World Governance Index, E-Government Development Index, Sustainable Governance Indicators*, dan lainnya) memiliki sejumlah keterbatasan, meskipun memungkinkan untuk melakukan analisis komparatif tingkat pembangunan tata kelola yang baik dalam cakupan yang luas[4].

Meskipun pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam bidang politik maupun ekonomi, pada kenyataannya kualitas pelayanan publik di Indonesia hingga sekarang masih belum baik secara umum. Hal itu tentu menimbulkan adanya ketidakpuasan masyarakat sampai krisis kepercayaan masyarakat terhadap berbagai lembaga-lembaga serta birokrasi publik. Ketidakpercayaan masyarakat

---

[2] Masyhudi, *Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Publik,* Jurnal Aplikasia Ilmu Ilmu Agama Vol VI No. 1 Juni 2005, 49

[3] Paulos C. Tsegaw, The Nexus Between Good Governance Indicators And Human Development Index In Africa: An Econometric Analysis, *Journal of Public Administration and Governance Vol. 10 No. 2, (2020)* : 3

[4] Olena Akimova, Evaluation of Good Governance Principles Implementation Using Polling Data, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 9, No. 4 (2019) : 238

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisa dilihat dari banyaknya bentuk protes yang dilakukan masyarakat dalam berbagai bentuk mulai dari demonstrasi kepada birokrasi pusat sampai daerah[5].

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[6]. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah berpedoman pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana UU ini mengatur segala hal yang berhubungan dengan upaya pemerintah dalam melaksanakan proram pelayanan terhadap seluruh masyarakat, tidak terkecuali terkait perizinan, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-undang Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Di sisi lain untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan terakhir mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

[5] Bambang Sancoko, *Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik,* Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi No.1 Vol 17 2010, 43

[6] Robi Cahyadi Kurniawan, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah,* Fiat Justisia Journal Of Law Vol 10 Issue 2016, 570

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan keseluruhan kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas[7]

Pelayanan publik yang baik bisa menjadi isu kebijakan yang strategis karena hal tersebut sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan pada pemerintah. Suatu fenomena yang juga menjadi masalah disini adalah adanya ketidak optimalan kerja pemerintah daerah termasuk lembaga-lembaga seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (DPMPTSP) dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, perbaikan di pelayanan publik sangat mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki. Mulai dari lapisan terbawah tingkat desa hingga birokrasi pusat. Dari situlah dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat terbangun kembali lebih baik[8].

Dinas Penamanam Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan awalnya pada tahun 2000 dengan nama Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kabupaten Lamongan. selanjutnya pada tahun 2011 berdasarkan Perda No. 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata kerja Lembaga Teknis Daerah kab. Lamongan serta Perbup No. 30 Tahun 2011 tentang kedudukan, tugas dan fungsi Badan Penanaman Modal dan Perijinan. Dinas ini merupakan dinas pemerintahan kabupaten Lamongan yang bergerak di wilayah perizinan dan penanaman modal serta menjadi penghubung antara pemilik modal dengan pemerintah. Tujuan dari DPMPTSP adalah[9] diantaranya mewujudkan pelayanan publik yang prima, meningkatkan kualitas dan efektifitas kinerja

---

[7] Fahmi Rezha, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat,* Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No 5, 981

[8] Ni Luh Putu Puspitasari, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung,* E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 2016, 91

[9] https://dpmptsp.lamongankab.go.id/ (Website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aparat birokrasi, serta mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat demi kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah kabupaten Lamongan sebagai bagian dari Pemerintah Republik Indonesia, tentunya juga tidak terlepas dari upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik yang tentu bertujuan untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat dalam berbagai hal. Salah satu lembaga pelayanan publik yang masih beroperasi hingga saat ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan. Dengan membentuk DPMPTSP ini, pemerintah kabupaten Lamongan memberikan sarana pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama untuk memberikan beberapa jenis pelayanan kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi. Dinas ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan di bidang perijinan, non perijinan maupun rekomendasi. Pelayanan ini diselenggarakan sebagai bentuk respons terhadap keluhan masyarakat yang beranggapan bahwa perijinan berbelit-belit, birokrasinya terlalu rumit, dan biaya serta prosedur yang tidak jelas, prosedurnya terlalu panjang, memiliki persyaratan yang sulit, Inefisiensi dan inefektivitas. DPMPTSP diharapkan menjadi solusi dari berbagai permasalaahan tersebut[10].

Namun masalahnya, tujuan tersebut masih belum dapat berjalan dengan baik serta belum terwujud seperti yang dicita-citakan, karena di DPMPTSP Kabupaten lamongan sampai saat ini masih timbul keluhan mengenai kurang puasnya pelayanan yang didapatkan oleh warga Kabupaten Lamongan. Terdapat total 122 pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, dan tergabung dalam satu gedung bersama instansi pemerintah lain di gedung Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Salah satu keluhan dari masyarakat adalah kurang adanya kejelasan prosedur tatacara mengurus perijinan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan terutama secara Online. Meskipun sudah ada website DPMPTSP.lamongankab.go.id , pada kenyataanya masih banyak keluhan terkait layanan tersebut. Hal itu menunjukkan bahwasanya masih banyak masyarakat yang belum mengerti bagaimana cara

[10] Devitasari Nur, *Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang,* Skripsi Fisip Universitas Diponegoro Semarang 2017, 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mnurus perijinan yang mereka inginkan. Bahkan DPMPTSP pun sebenarnya sudah menyediakan fasilitas Online yang mana disana sudah meberikan penjelasan terkait mekanisme maupun prosedur berbagai layanan. Masalahnya adalah terkadang website masih belum bisa diakses secara maksimal, prosedur beberapa layanan masih rancu maupun belum adanya sosialisasi atau panduan yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memahami fasilitas online. Selain itu juga, masih ditemui budaya kerja negatif yang menghambat kinerja pelayanan[11].

Kemudian, berdasarkan Perbup No. 48 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, DPMPTSP menciptakan kebijakan tentang layanan online yang bisa diakses oleh Masyarakat Kabupaten lamongan yang diberi istilah Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA). PERZELA merupakan pengelolaan pelayanan secara elektronik yang bisa digunakan untuk mengirim pengaduan, mengajukan surat perizinan, dan mengecek tracking dokumen. Selain upaya tersebut, DPMPTSP Lamongan juga mengungkapkan bahwasanya semua jenis perizinan tidak ada pungutan biaya kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Namun masalahnya lagi-lagi kurangnya minat dan pengetahuan masyarakat terkait Perzela tentu menyebabkan masalah perizinan di Lamongan masih belum menemukan solusi optimal[12].

Terkait hal tersebut, ada pendapat dari Karjuni: bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam menjalankan wewenangnya dengan baik, karena publik punya hak untuk mengontrol, bertanya, dan meminta pertanggung jawaban aparat pemerintah. Dengan akuntabilitas dan responsibilitas publik, setiap aparat pemerintah diminta untuk dapat mempertanggung jawabkan hak, kewajibannya, tindakannya keahliannya bahkan waktu yang dipergunakan di depan publik, dengan sistem administrasi negara yang efisien dan efektif bukan berarti pengaduan publik di berbagai aspek pembangunan sudah meningkat kearah yang lebih baik, tetapi merupakan ciptaan kreatif dasarpengelolaan pemerintahan yang proaktif

[11] Aldri Frinaldi, *Pengaruh Budaya Kerja PNS Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh,* Jurnal Humanus vol XIII No. 2 2014, 181
[12] Ardiyanto, Times Indonesia (12 Juli 2018)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap berbagai kebutuhan publik. Posisi aparatur pemerintah seharusnya mampu mendorong aktivitas publik[13]. Selain itu, kepuasan dan kepedulian masyarakat juga menjadi faktor penting dalam upaya jalannya pelayanan publik yang baik dan *Good Governance,* lalu bagaimana kita melibatkan warga negara dalam tata kelola masyarakat yang tepat? Ini adalah salah satu pertanyaan sentral yang dihadapi hampir setiap negara di dunia pada abad ke-21[14]. Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[15].Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat[16]

DPMPTSP kabupaten Lamongan beserta MPP Lamongan sendiri tentu diselenggarakan atas dasar tujuan maupun dasar hukum sendiri, yakni UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, UU No 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, Permen PANRB RI No 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaran Mal Pelayanan Publik, Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2011 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah

---

[13] Yusnani Hasjimzum, *Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,* Jurnal Dinamika Hukum Vol 14 No 3 2014, 445

[14] Abubakar Ali, The Third Sector in Public Governance in Nigeria: Concept, Identity and Prospects, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 10 No. 1 (2020) : 300

[15] Robi Cahyadi Kurniawan, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah,* Fiat Justisia Journal Of Law Vol 10 Issue 2016, 570

[16] Hamdani Pratama, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015, 90

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kab. Lamongan, serta Perbup No. 48 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Lembaga ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, selain itu juga sebagai langkah untuk meningkatkan Nilai Ease Of Doing Bussines (Kemudahan Berusaha) di kabupaten Lamongan. Kehadiran lembaga ini juga diharapkan mampu mewujudkan Birokrasi 4.0 yakni percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja, serta MPP juga dijadikan upaya untuk mengubah pola pikir ego sektoral antar institusi menjadi kerja bersama serta menumbuhkan minat calon investor[17].

Namun pada kenyataanya, berbagai tujuan ataupun harapan ketika pelaksanaannya mesti masih menemui berbagai kendala, dilihat dari berbagai permasalahan yang hadir ditengah masyarakat Lamongan, yang mana seharusnya pelayanan ini memberikan kecepatan dan kenyamanan perizinan, pada pelaksanaannya masih ditemui permaslahan seperti kurangnya kejelasan dalam hal prosedur, mekanisme yang kadan kurang jelas. Sebenarnya DPMPTSP Kabupaten Lamongan adalah salah satu lembaga pelayanan publik yang sudah maju, dengan fasilits fasilitas seperti website dan perizinan online (Perzela), bahkan pelayanan jemput bola. Namun lagi-lagi kenyamanan, kecepatan maupun efektivitas perizinan seperti yang diharapkan oleh lembaga tentu tidak semata-mata diwujudkan dengan cara itu. Bisa jadi kesenjangan dan keluhan masyarakat lahir dari belum menyeluruhnya sistem informasi pelayanan publik, yaitu ketersediaan informasi pelayanan publik non elektronik (Papmflet,brosur, booklet dan sebagainya) masih terfokus atau berada pada DPMPTSP sendiri, konsekuensinya, sosialisasi sasarannya tidak langsung menyeluruh diarahkan bagi kepentingan langsung semua pengguna layanan, terutama jenis perizinan tertentu[18].

Penelitian ini menarik dilakukan berdasarkan beberapa alasan sebagai berikut:

---

[17] Diakses dari DPMPTSP.lamongankab.go.id (13 Maret 2020)

[18] Akhmad Fadhilah, *Strategi Meningkatkan Kepatuhan StandarPelayanan Publik,* JOM FISIP Vol. 5 No 1 2018, 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Meningkatnya upaya pembukaan usaha dan penanaman modal masyarakat yang menyebabkan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan perizinan, sehingga pelayanan perizinan online menjadi salah satu terobosan dalam penambahan fasilitas pelayanan perizinan online
2. Kualitas pelayanan publik yang masih menjadi problem dalam berbagai lembaga birokrasi tidak terkecuali DPMPTSP kabupaten Lamongan, sehingga perlu kembali diukur apakah kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA) bisa menjadi pengaruh positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP kabupaten Lamongan
3. Mengukur pemahaman dan kepedulian masyarakat terhadap adanya fasilitas Perizinan Elektronik Lamongan yang masih cukup awam dan belum terlalu familiar dengan fasilitas-fasilitas online melalui media official website maupun aplikasi android.

Dengan demikian, penambahan fasilitas dengan adanya kebijakan PERZELA ini kemudian perlu dianalisa kembali apakah PERZELA berpengaruh secara siginifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan, ataukah justru tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "Pengaruh Kebijakan Perzela Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kebijakan perizinan elektronik lamongan (PERZELA) DPMPTSP kabupaten Lamongan menurut masyarakat?
2. Seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Seberapa besar pengaruh kebijakan perizinan elektronik lamongan terhadap kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan kebijakan perizinan elektronik lamongan (PERZELA) DPMPTSP kabupaten Lamongan menurut masyarakat.
2. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan
3. Menganalisa pengaruh kebijakan perizinan elektronik lamongan terhadap kualitas pelayanan perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan**.**

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan untuk meninjau pengaruh kebijakan perizinan elektronik Lamongan terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan untuk menambah pengetahuan dalam mengembangkan ilmu politik dan administrasi publik, khususnya terkait kualitas pelayanan publik yang diadakan oleh elemen pemerintah daerah.

2. Manfaat Praktis

Secara umum, hasil penelitian ini nantinya diharapkan bisa memberi kontribusi pemikiran dan dijadikan pertimbangan bagi daerah-daerah otonom di Indonesia dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara khusus, penelitian ini juga diharap menjadi masukan bagi para instansi, pemerintah atau stakeholders yang terkait dalam penyelengggaraan pelayanan. Selain itu, peneltian ini bisa memberi manfaat sebagai referensi bagi para peneliti-peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitan dalam hal Pelayanan Publik, khusunya kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau pemerintah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Definisi Operasional

Sebagai alat untuk mempermudah penelitian khusunya untu mencapai tujuan dan menggali informasi serta menyelesaikan masalah penelitian, maka perlu adanya dibuat definisi operasional untuk dijadikan patokan dalam penelitian, diantaranya:

1. Kebijakan Perzela.

Kebijakan adalah suatu usaha yang digunakan untuk menganalia problematika yang terjadi di masyarakat dan mewujudkan solusinya demi kepentingan masyarakat serta mengatasi konflik yang tejadi di antara masyarakat[19]. Perizinan elektronik lamongan yang kemudian disingkat dengan PERZELA, adalah salah satu kebijakan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan yang memberikan semua akses pengaduan, perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat melalui website dan aplikasi android secara online, layanan perizinan yang berada dalam wilayah Perzela adalah semua perizinan Online Single Submission, yakni perizinan berbasis elektronik [20]. Dasar hukum dari terbentuknya layanan PERZELA ini adalah BAB V (Pengelolaan Secara Elektronik) PERBUP Lamongan No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. PERZELA mulai beroperasi pada tahun 2018 dan memiliki fitur diantaranya: yang pertama, pengguna bisa melakukan pendaftaran permohonan izin, terdapat 142 jenis perizinan di DPMPTSP dan bisa diakses melalui website maupun aplikasi, yang kedua, pengguna melakukan *Tracking Document,* jadi, selain melakukan pendaftaran,masyaraka juga bisa mengecek dokumen yang sudah diproses oleh DPMPTSP sehingga bisa mengetahui kapan dokumen izin tersebut selesai dan bisa diambil .

---

[19] Miftah Thoha, *Kepemimpnan dalam Manajemen,* (Jakarta:Rajagrafindo Persada, 2006) 56
[20] Website resmi DPMPTSP Lamongan (http://dpmptsp.lamongankab.go.id/) diakses pada 08 November 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indikator dari berjalannya kebijakan PERZELA berdasarkan Perbup No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah: PERZELA beroperasi secara terus menerus, Melakukan manajemen sistem aplikasi otomatis dalam proses kerja pelayanan perizinan dan non-perizinan, serta data dan informasi, Penyediaan pusat informasi Online, Melakukan tindakan untuk mengatasi jika terjadi gangguan terhadap PERZELA, Menyediakan jejak audit atas seluruh kegiatan PERZELA, Menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP melalui PERZELA

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwasanya kebijakan Perizinan Elrktronik Lamongan (PERZELA) adalah kebijakan dalam hal pelayanan publik DPMPTSP kabupaten Lamongan yang dibuat sebagai sarana memudahkan masyarakat dalam mengajukan peromohonan perizinan dengan media internet melalui website dan aplikasi android.

2. *Kualitas Pelayanan Perizinan Online*

Pelayanan publik adalah suatu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam hal barang, jasa maupun administrasi[21]. Pelayanan publik juga bisa diartikan sebagai sarana tumpuan masyarakat dalam memenuhi hak-haknya sebagai warga negara, sebagau bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah[22]. Kualitas merupakan suatu persepsi terhadap barang atau jasa konsumsi yang mana apakah hal tersebut sesuai dengan ekspektasi konsumen atau tidak[23]. Sementara itu, kualitas pelayanan publik dimengerti sebagai suatu indikator berhasil tidaknya suatu pelayanan bagi pengguna layanan,

[21] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 199
[22] Ibid, 199
[23] Darmadi Durianto, *Brand Equity Ten,* Jakarta:Gramedia. 2004. 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik itu keaukuratan layanan, amanah, kesesuaian, akses, prosedur dan sebagainya[24].

Indikator dalam mengukur kualitas pelayanan peizinan onlne adalah dengan menggunakan teori gabler terkait aspek indikator peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, diantaranya[25]: (1) Posedur pelayanan yang jelas dan memudahkan konsumen, mencakup waktu, syarat, biaya, dan mekanisme pelayanan. (2) Ketepatan waktu pelayanan, hal ini berkitan dengan bagaimana pelanggan mendapat pelayanan sesuai dengan waktu tunggu dan waktu proses yang sudah ditentukan oleh penyelenggara layanan. (3) Akurasi pelayanan, dimana pelayanan terhindar dari berbagai kesalahan atau ketidaksesuaian dengan prosedur. (4) Tanggung jawab yang diberikan oleh penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan online. (5) Kelengkapan fasilitas pelayan, mulai dari fasilitas utama seperti website, aplikasi, serta pusat informasi dan petunjuk pelayanan di dalamnya. (6) Variasi dan inovasi pelayanan, dimana penyelenggara memberikan pola baru atau pembaharuan pola pelayanan sehingga senantiasa memberikan yang terbaik kepada pelanggan[26]

3. *Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. Dinas ini merupakan dinas pemerintahan kabupaten Lamongan yang bergerak di wilayah perizinan dan penanaman modal serta menjadi penghubung antara pemilik modal dengan pemerintah. Dinas ini didirikan atas bedasarkan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2011 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kab. Lamongan Dan Peraturan Bupati No. 30 Tahun 2011 Tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Badan Penanaman Modal Dan Perijinan[27]. Tujuan dari DPMPTSP adalah[28] diantaranya mewujudkan pelayanan

---

[24] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016), 1
[25] Ibid, 207-208
[26] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 208
[27] https://dpmptsp.lamongankab.go.id/ (Website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

publik yang prima, meningkatkan kualitas dan efektifitas kinerja aparat birokrasi, serta mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat demi kesejahteraan masyarakat.

Dari definisi operasional ini, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang mencoba menggali informasi terkait pelaksanaan kebijakan Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA) serta pengaruh dari kebijakan tersebut terhadap kualitas pelayanan perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan.

F. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini memiliki sistematika, dan penulis membaginya sesuai dengan beberapa kelompok kajian, antara lain:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahhuluan merupakan bab yang menjadi dasar topik permasalahan yang akan dicari dalam penelitian, isinya antara lain adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab yang menjelasakan secara rinci bebrapa teori yang relevan untuk digunakan sebagai dasar penulisan skripsi dan pelaksanaan penelitian

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan bagaimana rincian metode penelitian yang digunakan dalam penelitian

BAB IV: PENYAJIAN DATA

[28] https://dpmptsp.lamongankab.go.id/ (Website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam bab ini dijelaskan deskripsi umum obyek penelitian dan hasil penelitian, mulai dari Hasil pengumpulan data, analisis deskriptif, infensial.

BAB V: PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian yang didiskusikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian

BAB VI: PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan dan saran, kesimpulan memuat ringkasan dari berbagai data temuan dan analisis dalam penelitian, sedangkan saran berisikan langkah-langkah yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan riset terhadap berbagai penelitian-penelitian yang membawa peneliti pada pemlihan judul ini, sehingga penelti menemukan beberapa dokumen penelitian yang relevan dengan judul ini namun sudah dilakukan sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut akan dijabarkan disini sekaligus respon peneliti untuk menjelaskan perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan permasalahan dan fokus yang akan dikaji oleh penliti. Penelitian-penelitian itu antara lain:

1. Josef Kurniawan Karipan, Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, Jurnal Administrasi Publik UNSRAT Vol 4 No 35 2015. Penelitian ini menunjukkan hasil temuan bahwa reformasi birokrasi di DISPENDUKCAPIL Minahasa Utara berada pada tingkat tinggi, namun tingginya tingkat reformasi birokrasi tersebut hanya mampu mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada tingkat sedang. Secara umum, pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dan peforma yang prima terhadap masyarakat atau pengguna layanan, selain itu, mekanisme dan prosedur pelayanan juga sudah sering dilakukan evaluasi sehingga terus bisa ditingkatkan[29]. Perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini terdapat ada fokus kajiannya, dimana penelitian di atas berfokus pada reformasi birokrasi, sedangkan penelitian ini mengangkat kajian manajemen birokrasi. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda dimana penelitian diatas meneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan

[29] Josef Kurniawan Karipan, *Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*, Jurnal Administrasi Publik UNSRAT Vol 4 No 35 2015, 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sipil, penelitian ini mengkaji Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Jaelan Usman, Manajemen Birokrasi Profesional Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Jurnal Otoritas Vol 1 No 2 2011. Penelitian ini menjelaskan temuan dimana birokrasi dan kualitas pelayanan publik masih menjadi salah satu permasalahan utama negara-negara berkembang termasuk Indonesia, solusi yang ditawarkan meliputi harus adanya perombakan konsep pelayanan yang didasarkan paradigma birokrasi, birokrasi harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan dibuktikan produk kebijakan yang mengatur hal tersebut, meningkatkan sinergitas antara birokrasi dan masyarakat, serta adanya pemberdayaan masyarakat yang kontinyu[30]. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah pendekatan penelitiannya, jika penelitian diatas melakukan pendekatan literer, di penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian lapangan, khususnya dengan metode kuantitatif, serta penelitian ini mengangkat kajian yang lebih spesifik yakni meneliti dinas pemerintahan.
3. Samuel Atbar, Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Layanan Publik pada Distrik Semanga, Jurnal JIAS Vol 1 No 1 2012. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan publik. Hal itu cukup menguatkan bahwasanya teori yang menyatakan perilaku birokrasi mempengaruhi kualitas layanan terbukti[31]. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah fokus peneltiannya, jika penelitian diatas terfokus pada perilaku birokrasi, penelitian ini memfokuskan pada manajemen birokrasi,

[30] Jaelan Usman, Manajemen Birokrasi Profesional Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Jurnal Otoritas Vol 1 No 2 2011, 108

[31] Samuel Atbar, Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Layanan Publik pada Distrik Semanga, Jurnal JIAS Vol 1 No 1 2012, 15-16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jika penelitian diatas meneliti pemerintah distrik, penelitian ini bergerak meneliti DPMPTSP tingkat Kabupaten.

4. Rudi Irawan, dengan judul "Urgensi Manajemen Birokrasi Profesional Untuk Mengatasi Kemunduran Birokrasi Dalam Pelayanan Publik"Hasil temuan dalam penilitian ini menunjukkan bahwa kemunduran birokrasi bisa diselesaikan dengan beberapa alternatif, yakni diantaranya: penyelasrasan orientasi birokrasi yang mengutamakan kepentingan umum, pembaharuan sistem secara terus menerus, mengadakan mekanisme pengawasan, prinsip masyarakat dan pemerintah bersinergi, serta meluruskan persepsi birokrasi terhadap pelayanan publik. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah, pendekatan penelitiannya yang literer, berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang dipakai dalam penelitian ini, selain itu, fokus kajian penelitian yang luas yakni birokrasi dan pelayanan publik secara umum, berbeda dengan penelitian ini yang memiliki fokus penelitian birokrasi dan pelayanan publik di DPMPTSP.
5. Rahmat Umasugi, Pengaruh Reformasi Struktur Birokrasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekretariat Daerah Kota Manado, Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No 46 2017. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwasanyaa reformasi struktur birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap meningkatnya kinerja organisasi, hasil itu menunjukkan bahwsanya reformasi birkrasi merupakan sesuatu hal yang penting dan sangat berpengaruh dalam peningkatan kinerja organisasi untuk menjadi lebih baik dan optimalisasi jalannya organisasi menjadi terjamin[32]. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah: pertama, fokus peneltian tentang reformasi birokrasi dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi, sementara penelitian ini berfokus pada

[32] Rahmat Umasugi, *Pengaruh Reformasi Struktur Birokrasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekretariat Daerah Kota Manado*, Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No 46 2017, 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas pelayanan publik. Dan yang kedua, teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian, jika penlitian diatas lebih menggunakan teori birokrasi dan organisasi, penelitian ini menggunakan teori birokrasi, dan pelayanan publik.

6. Sity Nurlily Lenda, Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Journal Volume II No. 4 2013. Penilitian ini menunjukkan bahwasaanya tingginya budaya birokrasi berbanding lurus dengan meningkatnya kinerja aparat sekretariat daerah Bolang Mongondow, itu artinya penelitian diatas menunjukkan hubungan signifikan antara Variabel X nya (budaya birokrasi) dan Variabel Y nya (kinerja aparatur). hubungan yang dimaksud adalah pengaruh atau determinasi[33]. Perbedaan dari penelitian diatas dengan penelitian ini adalah Fokus peneitian, dimana yang satu terfokus pada kinerja aparatur Sekda, yang lain terfokus pada kualitas pelayanannya, hal itu juga membuat perbedaan teori yang digunakan keduanya, jika penelitian diatas menggunakan teori konsep kinerja dan birokrasi, penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik.
7. Abdul Mahsyar, Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, Jurnal Otoritas Vol 1 No. 2. Penelitian ini merupakan penelitian literer yang mengkaji tentang berbagai permasalahan pelayanan publik di Indonesia yang danggap tingkat kompetensinya masih rendah, oleh karena itu peneltian ini melakukan kajian kepustakaan dan mencari solusi permasalahan pelayanan publik yang masih melekat di negara demokrasi seperti Indonesia, solusi yang ditawarkan adalah penerapan *Good Governance* dan *New Publik Service* ditambah

[33] Sity Nurlily Lenda, Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Journal Volume II No. 4 2013, 7-9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transparansi dan demokratisasi pemerintahan yang lebih baik[34]. Selain masalah pendekatan penelitian yang menjadi pembeda antara penelitian di atas dengan penelitian ini, teori serta fokus peneltian juga berbeda, jika penelitian diatas menggunakan pendekatan literer, teori pelayanan publik dan good governance, serta terfokus pada permasalahan pelayanan publik, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teori birokrasi, pelayanan publik, serta fokus pada manajemen dan pengaruhnya pada kualitas pelayanan.

8. Desy Fernanda, Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah, JAP Volume 1 No 2 2003. Penelitian ini menujukkan hasil bahwa pelaksanaan pelayanan publik adalah sudah menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat, jadi evaluasi dan peningkatan kualitas sudah barang tentu mesti dilakukan demi masyarakat. Dengan demikian, masyarakat punya akses untuk ikut serta mengevaluasi, mengawasi, berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan segala kemampuan dan pemberdayaan, sehingga pemerintah bisa mengidentifikasi kebutuhan masyarakat lalu meningkatkan kualitas pelayanan[35]. Perbedaan dari penelitan diatas dengan penelitian ini adalah pendekatannya, jika penelitian diatas menggunakan metde kualitatif, penelitian ini kuantitatif. Selain itu, teori yang digunakan pun hanya pelayanan publik, sementara penelitian ini menggunakan teori birokrasi, manajemen birokrasi, dan pelayanan publik. Selain itu, fokus penelitian penelitian diatas juga lebih universal.
9. Fahmi Rezha, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat, Jurnal Administrasi Publik, Vol

[34] Abdul Mahsyar, Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, Jurnal Otoritas Vol 1 No. 2

[35] Desy Fernanda, *Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*, JAP Volume 1 No 2 2003, 199

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1, No 5. Penelitian ini menemukan data bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan, dibuktikan dengan data determinasi sebesar 0,758. Hanya saja penelitian ini juga meninggalkan catatan bahwasanya pemerintah kota Depok perlu mempercepat pelayanan, memperbanyak fasiltas playanan, dan membuka fasilitas pengaduan atau kritik saran[36]. Perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini terdapat pada fokus penelitian dimana penelitian ini juga berfokus pada manajemen birokrasi, teori yang digunakan dimana penelitiannya menggunakan teori kualits pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, teori pada penelitian ini menggunakan teori birokrasi, manajemen, dan pelayanan publik.

10. Olena Akimova, Evaluation of Good Governance Principles Implementation Using Polling Data, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 9, No. 4 (2019). Penelitian ini membahas temuan dimana pengukuran efektivias penerapan prinsip *Good Governance* dengan polling data cukup tinggi, dimana hal tersebut sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dalam hal ini harus sangat memperhatikan konteks kesejahteraan masyarakat. Temuan studi kasus negara Ukraina (kota Kyiv) ini meninggalkan beberapa catatan bahwasanya, metodologi tatakelola layanan publik masih cukup kurang, evaluasi dan pengembangan juga masih belum cukup dilakukan[37]. Penelitian di atas memiliki beberapa perbedaan, diantaranya seputar fokus penelitian, dimana penelitian di atas terfokus pada penerapan prinsip Good Governance dan Pelayanan publik, sementara penelitian ini lebih kearah manajemen birokrasi dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik.

---

[36] Fahmi Rezha, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat,* Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No 5, 989-990

[37] Olena Akimova, *Evaluation of Good Governance Principles Implementation Using Polling Data*, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 9, No. 4 (2019) : 244

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

11. Abubakar Ali, The Third Sector in Public Governance in Nigeria: Concept, Identity and Prospects, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 10 No. 1 (2020) . Dengan studi kasus di Nigeria, penelitian diatas mencoba mengkaji terkait prospek sektor ketiga dalam penyelenggaran birokrasi dan pelayanan publik di Nigeria. Yang menemukan temuan bahwasanya sektor ketiga ini bisa berpengaruh dalam peningkatan kualitas pemerintahan Nigeria asal memperhatikan 6 faktor utama yakni: Penyelarasan orientasi dan tujuan bersama, struktur yang kuat, ketersediaan *resource*, identifikasi permasalahan, kekuatan ekonomi, serta kordinasi yang bagus[38]. Penelitian diatas berbeda dengan penelitian ini dalam hal fokus kajian, dimana peneltian Nigeria tersebut mencoba mencari solusi atas permasalahan birokrasi Nigeria dengan mencari prospek peranan pihak ketiga, penelitian ini lebih ke arah mengukur tingkat pengaruh birokrasi terhadap kualitas pelayanan.
12. Paulos C. Tsegaw, The Nexus Between Good Governance Indicators And Human Development Index In Africa: An Econometric Analysis, Journal of Public Administration and Governance Vol. 10 No. 2, (2020) . Penelitian yang memiliki studi kasus di Afrika ini mengungkap data temuan bahwasanya kualitas pengelolaan birokrasi pemerintahan di Afrika mulai dari tahun 2000-2018 hanya berkisar di angka 36% dengan kisaran pertumbuhan angka 1% saja, hal itu adalah menunjukkan hasil yang buruk sehingga brimbas pada perkembangan sumber daya manusia yang kurang bagus. Hal itu tentu meninggalkan catatan bahwasana pemerintah Afrika harus selalu meningkatkan kinerjanya secara signifikan demi kesejahteraan dan perkembangan

[38] Abubakar Ali, The Third Sector in Public Governance in Nigeria: Concept, Identity and Prospects, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 10 No. 1 (2020) : 307

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakatnya[39]. Perbedaan diantara penelitian di atas dengan penelitian ini diantaranya teori yang digunakan, jika penelitian di atas menggunakan teori analisis ekonometrik, penelitian ini lebih sederhana dengan teori birokrasi dan pelayanan publik, selain itu, jika penelitian di atas terfokus dalam pengukuran indeks pertumbuhan SDM, penelitian ini lebih ke arah pengukuran pengaruh birokrasi terhadap kualitas layanan.

Dari berbagai penelitian terdahulu diatas, penelitian-penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitan ini, yang terdapat pada tema yang melatar belakangi penelitian, baik penelitian terdahulu maupun penelitian ini sama-sama berangkat dari permasalahan birokrasi dan pelayanan publik. Namun meskipun berangkat dari permasalahan yang sama, tentu penelitian ini juga memiliki beberapa perbedaan, diantaranya adalah: metode/tekhnik atau juga bisa disebut dengan pendekatan penelitian, Jika penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, beberapa penelitian di atas menggunakan metode kualitatif dan literatur. Lalu mengenai teori yang digunakan dalam penelitian ini terfokus pada kebijakan, dan kualitas pelayanan publik, sedangkan di beberapa penelitian terdahulu ada yang menggunakan teori reformasi birokrasi, teori pendekatan perilaku, dan teori kepuasan masyarakat. dan yang terakhir, perbedaan terdapat pada fokus penelitian ini yang terletak pada kebijakan perizinan elektronik lamongan dan pengaruhnya terhadap tingkat ,kualitas pelayanan perizinan elektronik DPMPTSP Kabupaten Lamongan, yang membedakan adalah di penelitian terdahulu memiliki fokus yang beragam, mulai dari reformasi birokrasi, perilaku birokrasi, lokasi penelitiannya yang juga beragam dan sebagainya.

[39] Paulos C. Tsegaw, The Nexus Between Good Governance Indicators And Human Development Index In Africa: An Econometric Analysis, *Journal of Public Administration and Governance Vol. 10 No. 2, (2020)* : 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kebijakan Perizinan Elektronik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Berdasarkan uraian arti yang sempit, kebijakan adalah keputusan pemerintah yang berkaitan dengan segala bentuk upaya memenuhi kepentingan masyarakat, serta memberikan arahan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat[40]. Sementara itu, dalam uraian arti yang lebih luas, kebijakan adalah suatu usaha yang digunakan untuk menganalia problematika yang terjadi di masyarakat dan mewujudkan solusinya demi kepentingan masyarakat serta mengatasi konflik yang tejadi di antara masyarakat[41]. Istilah publik dalam kata kebijakan publik memiliki arti pemerintah sebagai subyek karena pemerintah merupakan pihak yang berwenang untuk merumuskan kebijakan dan mengatur masyarakat, publik juga memiliki arti kepentingan atau problematika sebagai obyek, dimana kebijakan tersebut digunakan sebagai sarana kepentingan masyarakat dan solusi permasalahan yang timbul di masyarakat, publik pun juga memiliki arti masyarakat sebagai dimensi lingkungan dari kebijakan tersebut[42].

Kebijakan publik menurut James Anderson adalah suatu kebijakan yang dirumuskan dan diimplementasikan oleh lembaga pemerintahan guna mencapai solusi permasalahan tertentu[43], lebih lanjut Anderson menjelaskan elemen-elemen kebijakan publik diantaranya[44]:

a. Kebijakan publik memiliki orientasi tertentu yang jelas
b. Kebijakan publik berupa serangkaian upaya yang dilakukan oleh pemerintah
c. Kebijakan publik adalah sesuatu yang sudah dirumuskan dan diputuskan oleh pemerintah dan bukan hanya merupakan gagasan pemerintah saja

---

[40] Irawan Suntoro, *Kebijakan Publik,* (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015) 2
[41] Miftah Thoha, *Kepemimpnan dalam Manajemen,* (Jakarta:Rajagrafindo Persada, 2006) 56
[42] Irawan Suntoro, *Kebijakan Publik,* (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015) 3
[43] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) xvii
[44] Ibid, 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Kebijakan publik berisi tentang keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau untuk tidak melakukan sesuatu
e. Kebijakan publik bisa bersifat otoritatif atau memaksa

Jadi, dapat disimpulkan berdasarkan berbagai teori penjelasan diatas bahwasanya kebijakan publik adalah suatu keputusan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan kepentingan masyarakat.

2. Unsur-unsur Kebijakan Publik

Kebijakan pubik mmiliki beberapa unsur yang didasarkan dari struktur kebijakan, berdasarkan struktur, kebijakan publik memiiki beberapa unsur diantaranya[45];

1) *Unsur tujuan*. Sudah barang tentu kebijakan merupaka bentuk perwujudan upaya dalam mencapai tujuan tertentu sehingga tujuan menjadi unsur pertama dalam kebijakan publik. jadi, kebijakan publik harus mencapai kriteria tujuan yang jelas,rasional, realistis, dan berorientasi kepentingan umum.
2) *Unsur masalah*. Kebijakan publik dirumuskan berdsarkan identifikasi masalah dan upaya pemecahan masalah tersebut, jadi, kebijakan publik juga harus didasarkan pada identifikasi masalah yang benar dan menguasai fokus permasalahan
3) *Unsur tuntutan*. Kebijakan publik juga didasarkan dari tuntutan masyarakat yang berasal dari kegerahan, dukungan, kritik, maupun tantangan.
4) *Unsur dampak*. Dalam merumuskan kebijakan, tentunya pemerintah akan mempertimbangkan dampak yang akan terjadi ditengah masyarakat, bisa dampak positif maupun sebaliknya.

[45] Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik,* (Jakarta: Salemba, 2004) 45-54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) *Unsur sarana/alat kebijakan*. Sarana yang dimaksud dalam unsur kebijakan adalah kekuasaan, pengembangan kompetensi, insentif, dan simbolisme kebijakan.

3. Proses pembuatan Kebijakan Publik

Sebelum diimplementasikan kepada masyarakat sebagai solusi permasalahan maupun penyelesian konflik, kebijakan publik melewati proses-proses tertentu dari perumusan sampai evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah, proses-proses tersebut meliputi[46]:

1) *Penyusunan agenda*. Dimana para pejabat pemeritah mengidentifikasi pemasalahan maupun isu yang timbul di masyarakat dan menghimpun semuanya untuk diagendakan dalam rapat atau perumusan kebijakan
2) *Formulasi kebijakan*. Pejabat mulai merumuskan berbagai solusi alternatif dari permasalahan-permasalahan yang sudah ada dan diwujudkan dalam draft usulan kebijakan
3) *Adopsi kebijakan*. Alternatif kebijakan yang sudah diusulkan kemudian dipilih dan diputuskan sebagai kebijakan publik melalui prosedur legislatif
4) *Implementasi kebijakan*. Kebijakan yang sudah diputuskan lalu dipublikasikan dan dilaksanakan oleh masyarakat
5) *Evaluasi kebijakan*. Kebijakan yang sudah diimplementasikan lalu diawasi, dinilai, dan dievaluasi sehingga ketika permasalahan baru muncul, bisa diidentifikasi dan ditampung kembali sehingga melahirkan proses perumusan kebijakan yang baru (dimulai dari penyusunan agenda).

4. Kriteria Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam pelaksanaannya juga memiliki beberapa kriteria yang dimaksudkan untuk mengukur apakah kebijakan publik yang dirumuskan nantinya

[46] Chazali Situmorang, *Kebijakan Publik,* (Depok: SSDI, 2016) 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah kebijakan publik yang memiliki *outcome* yang positif bagi kepentingan masyarakat, jika dalam hal pemilihan isu, kriteria yang dimaksud diantaranya[47]: isu yang diangkat adalah isu sensitif yang diperhatikan masyarakat, isu yang kritis sehingga tidak bisa diabaikan, isu dalam bidang tertentu, isu yang menyangkut dampak yang luas karena melibatkan banyak pihak, dan isu yang berkaitan dengan kekuasaan dan *trend* yang berkembang.

Kemudian, kriteria yang bisa diukur dalam mencari alternatif kebijakan atau mengukur tingkat keberhasilan suatu kebijakan yang diimplementasikan kepada masyarakat adalah diantaranya[48]:

1) *Efectiveness.* Efektivitas ini dikur dengan melihat, apakah kebijakan yang dikeluarkan nantinya akan memberikan dampak sesuai yang diinginkan oleh pembuat kebijakan
2) *Efficiency.* Efisiensi ini diukur berdasarkan rasionalitas ekonomis, dengan artian, implementasi kebijakan ini nantinya membutuhkan seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah
3) *Adequacy.* Kriteria ini dimaksudkan untuk mengukur cukup atau tidaknya sumber daya yang ada jika digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan serta mencapai hasil yang diharapkan.
4) *Equity.* Kriteria ini adalah kriteria keadilan, dimana hal ini berkaitan dengan pembagian beban biaya dari berbagai pihak dan pembagian hasilnya dalam masyarakat
5) *Responsiveness.* Hal ini mengukur bahwa apakah kebijakan yang diimplementasukan nanti mampu menjawab persoalan atau permasalahan yang timbul di masyarakat.

[47] Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik,* (Jakarta: Salemba, 2004) 55
[48] Irawan Suntoro, *Kebijakan Publik,* (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015) 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. *Birokrasi*

Birokrasi didefinisikan oleh Max Weber sebagai peranan para aparat atau pejabat dalam melangsungkan kedudukan kekuasaan beserta segala kewenangannya baik itu dari jabatan terendah sampai pada jabatan tertinggi[49]., selain itu, para aparat juga dituntut memiliki kemampuan dan kapabilitas tinggi dalam mengemban peran tersebut.. Birokrasi seringkali diidentikkan dengan pemerintahan karena memang pada umumnya birokrasi merupaka lembaga-lembaga pemerintahan.

Selain memberikan definisi birokrasi, Max Webber juga mengungkapkan bahwa birokrasi ideal harus mencakup beberapa tipikal diantaranya[50]: 1) Pejabat melakukan segala kepentingan yang berorientasi terhadap masyarakat serta terikat aturan-aturan tertentu. 2) Jabatan disusun mulai dari jabatan tertinggi ke terendah, serta garis koordinasi yang jelas. 3) Pembagian tugas berbagai bidang. 4) kontrak kerja untuk masing-masing pejabat birokrat. 5) Seleksi dalam proses rekrutmen sehingga menemukan pejabat yang sesuai dengan passionnya. 6) Adanya jenjang karir. 7) Penerapan aturan dan standar birokrasi yang tegas.Dalam perspektif teori birokrasi Max Webber, dia memberikan beberapa asumsi tentang hakekat dan kekuasaan birokrasi. Asumsi Webber tersebut dijelaskan bahwa[51]: yang pertama, kekuasaan birokrat diatur dalam undang-undang secara terperinci dan diperhitungkan sebagai sarana mengatur masyarakat dengan kewenangan yang legal. Kedua, birokrasi disusun secara hierarkis dengan pembagian klasifikasi bidang kelembagaan untuk membatasi kewenangan masing-masing birokrat. Ketiga, birokrasi harus mempunyai pucuk kepemimpinan umtuk mengurangi kemungkinan timbulnya konflik atau pecah belah di badan birokrasi. Keempat, birokrasi dalam menjalankan kewenangannya atau mengimplementasikan aturan, harus bersifat merata dan tanpa pandang bulu. Kelima, birokrasi bersifat tetap atau permanen. Keenam, kedisiplinan yang tinggih

---

[49] Agus Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2017) 75
[50] Ibid, 77
[51] Lely Indah Mindarti, *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik,* (Malang: UB, 2016) 50-52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di tubuh birokrasi, serta penjagaan rahasia tentang informasi atau dokumen birokrasi.

6. *Perizinan Elektronik Lamongan*

Perizinan elektronik lamongan yang kemudian disingkat dengan PERZELA, adalah salah satu kebijakan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan yang memberikan semua akses pengaduan, perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat melalui website dan aplikasi android secara online[52]. Dasar hukum dari terbentuknya layanan PERZELA ini adalah BAB V (Pengelolaan Secara Elektronik) PERBUP Lamongan No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. PERZELA ini dikelola secara langsung oleh DPMPTSP Kabupaten Lamongan.

PERZELA bisa diakses melalui:

Website : **https://perzela.dpmptsp.lamongankab.go.id/**

Playstore Android : Perzela Mobile DPMPTSP Lamongan

PERZELA memiliki fitur diantaranya:

1) Pengguna bisa melakukan pendaftaran permohonan izin, terdapat 142 jenis perizinan di DPMPTSP dan bisa diakses melalui website maupun aplikasi
2) Melakukan *Tracking Docoment,* jadi, selain melakukan pendaftaran,masyaraka juga bisa mengecek dokumen yang sudah diproses oleh DPMPTSP sehingga bisa mengetahui kapan dokumen izin tersebut selesai dan bisa diambil .

[52] Website resmi DPMPTSP Lamongan (http://dpmptsp.lamongankab.go.id/) diakses pada 08 November 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah PERBUP Lamongan No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Maka selanjutya PERZELA ini memiliki petunjuk tekhnis diantaranya[53]:

1) Pemohon melakukan pendaftaran di website atau aplikasi Perzela dengan mengisi data identitas pemohon
2) Pemohon melengkapi data perizinan atau produk pelayanan yang diinginkan sesuai bidang pelayannya, lalu mengupload dokumen persyaratan yang sudah dipandu didalam aplikasi
3) Setelah proses selesai, pemohon selanjutnya bisa melakukan tracking aatau pengecekan dokumen sampai bisa diambil di kantir DPMPTSP Lamongan
4) Fitur pengecekan/tracking bisa dilakukan oleh pemohon, baik yang melakukan pendaftaran online melalui PERZELA maupun datang langsung ke MPP Lamongan dengan Scan Kode QR
5) Semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
6) Jangka waktu penyelesaian dokumen perizinan adalah 14 hari kerja
7) Semua bentuk informasi terkait alur perizinan, sarana pengaduan, biaya, jangka waktu, persyaratan, dan prosedur bisa diakses di website (http://dpmptsp.lamongankab.go.id/) atau dilihat di kantor DPMPTSP Lamongan yang tergabung dalam gedung MPP Lamongan.

Dari penjelesan diatas, dapat disimpulkan bahwa PERZELA adalah salah satu kebijakan yang ditujukan untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, khususnya bidang perizinan dan penanaman modal.

[53] Website resmi PERZELA (https://perzela.dpmptsp.lamongankab.go.id/) diakses pada 08 November 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kualitas Pelayanan Perizinan Online

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam hal barang, jasa maupun administrasi[54]. Pemerintah mempunyai hakikat untuk melayani masyarakat dan berorientasi penuh terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pemerintah juga dituntut berupaya dalam membuat masyarakat mampu mengembangkn kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan negara. Pelayanan publik juga bisa diartikan sebagai sarana tumpuan masyarakat dalam memenuhi hak-haknya sebagai warga negara, sebagau bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah[55]. Definisi ini juga sesuai dengan apa yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai: " Segala bentuk pelayanan baik pelayanan Fisik/barang atau pelayanan jasa yang dilakukan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat atau dalam rangka melaksanakan ketentuan undang-undang, baik dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)[56].

Berdasarkan beberapa penjelasan resmi yng didasarkan oleh UU dan Keputusan Menteri diatas, maka bisa difahami bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan warga negara terkait pelayanan barang, jasa, dan administrasi, yang mana pelayanan tersebut dilakukan oleh instansi pemerintahan pusat maupun daerah, termasuk diantaranya BUMN dan BUMD. Selain biasa digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat, pelayanan publik juga biasa dipakai sebagai sarna pelaksanaan administrasi yang berkaitan dengan peraturan undang-undang..

---

[54] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 199
[55] Ibid, 199
[56] Agus Hiplunudin, Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Calpulis, 2017) 107

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bentuk pemberian layanan organisasi tertentu dengan standar operasional ataupun prosedur yang diberlakukan kepada masyarakat ataupun keperluan prorangan juga dapat diartikan sebagai pelayanan publik. Selain iu, pemerintahan yang dalam hal ini adalah pelayan masyarakat, dalam melaksanakan tugasnya tentu harus bisa membuat masyarakat berpartisipasi dalam menggunakan layanan yang sudah disediakan serta bisa menciptakan peningkatan kemampuan masyarakat demi tercapainya tujuan bersama[57] yakni *Good Governance*. Sebenarnya hal itu didasarkan pada salah satu fungsi pemerintah menurut Thoha, yakni fungsi pelayan masyarakat, fungsi pemerintah yang lain adalah fungsi pembangunan (*Development)* dan fungsi perlindungan (*protection)*. Dan pada pelaksanaan fungsinya, menurut gagasan Osborn dan Gaebler tentang *Reinventing Goverment,* pemerintah bisa menjalankan program kemitraan atau kerja sama dan bahkan bisa dilimpah tugaskan dengan instansi swasta, yang mana hal itu berarti bahwasanya pemerintah tidak harus mengakuisisi dan menjalankan semua fungsinya itu sendirian, dan dalam pelaksanaanya bisa melbatkan pihak instansi swasta[58].

Pelayanan publik memiliki hakekat dalam pelaksanaannya, diantaranya adalah[59]:

a. Menaikkan taraf dan standar keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya, khususnya pada bidang pelayanan masyarakat
b. Menjadikan pelayanan publik lebih berhasil, efektif, berguna dengan baik serta berdaya demi sempurnanya tata laksana pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan
c. Demi kesejahteraan masyarakat dan lancarnya upaya pembangunan negara, maka peran dan kreativitas masyarakat perlu untuk senantiasa didrong.

[57] Roby Cahyadi, *Inovasi Kualitas Pelayanan.....,* 571
[58] Ibid, 572
[59] Erick. S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui..... ,* 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang dikutip dari pernyataan Valerie dan Zeithaml dalam bukunya tahun 1990 *Delivering Quality Service* yakni[60]:

a. Memastikan penyediaan macam macam pelayanan publik
b. Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada *Customers*
c. Menyediakan fasilitas pelayanan yang bisa membuat pengguna pelayanan merasa puas serta berusaha penuh memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik
d. Berusaha melakukan penyampaian terbaik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan
e. Memberikan alternatif tertentu jika memang pelayanan tidak bisa dilakukan dalam beberapa alasan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu persepsi terhadap barang atau jasa konsumsi yang mana apakah hal tersebut sesuai dengan ekspektasi konsumen atau tidak[61]. Kualitas biasanya dipersepsikan pada beberapa hal seperti:

1) Kualitas obyektif. Pandangan terhadap produk/jasa yang dikonsumsi
2) Kualitas isi produk
3) Kualitas proses manufaktur. Kesesuaian hasil akhir yang sempurna

Sementara itu, kualitas pelayanan publik dimengerti sebagai suatu indikator berhasil tidaknya suatu pelayanan bagi pengguna layanan, baik itu keaukuratan layanan, amanah, kesesuaian, akses, prosedur dan sebagainya[62]

Seberapa berhasil suatu pelayanan menjadi solusi bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat bisa menjadi gambaran kualitas pelayanan publik. Pengertian kualitas juga bisa dimengerti sebagai gambaran kinerja, reabilitas, kemudahan

[60] Roby Cahyadi, *Inovasi Kualitas Pelayanan.....,* 572
[61] Darmadi Durianto, *Brand Equity Ten,* Jakarta:Gramedia. 2004. 15
[62] Muhammad Ridho Suaib, Pengantar Kebijakan Publik, (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penggunaan, keindahan dan lain-lain pada suatu produk atau karakteristik pelayanan seperti halnya yang diuatarakan oleh Setyaningrum (2009:13). Itu artinya, jika produk atau layanan bisa mencakup kesemua kriteria tersebut, maka produk atau layanan itu bisa dikatakan sebagai produk sang sesuai atau memenuhi kebutuhan *customers*)[63].

Kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan jasa dan administratif pada kenyataanya tidak bisa dinilai dengan semudah itu mengingat berbagai kriteria maupun unsur yang dinilai. Faktanya, salah satu tolak ukur utama tehadap negara yang berhasil atau negara yang gagal adalah deengan menilai kualitas pelayanan publiknya. Oleh karena itu, Indonesia dan banyak negara demokrasi lain menaruh perhatian penuh pada kualitas pelayanan publik, terlepas dari berbagai permasalahan yang masih melekat pada pelayanan publik itu sendiri. Sebagai kelengkapa data mengenai kualitas pelayanan publik, maka penting kiranya jika pendapat para ahli juga dikemukakan dalam penelitian ini, Brady dan Coninmendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk rasio antara harapan peengguna pelayanan dengan realita pelayanan yang didapat oleh pengguna layanan[64]. Setelah itu, disempurnakan juga definisi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman[65] bahwa kualitas pelayanan publik itu difahami sebagai suatu kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kenyataannya di lapangan.

Dalam menentukan atau menilai kualitas pelayanan publik, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, dan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, 2 hal yang mnjadi aspek terpenting adalah aspek harapan pengguna layanan dan aspek pelayanan yang telah dirasakan oleh pengguna layanan. 2 hal tersebut juga mempunyai 10 aspek penentu, dan 10 aspek itu adalah mencakup diantaranya[66]:

---

[63] Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2, Nomor 1, Januari 2014, 5
[64] Afrizal, *Administrasi Keuangan Negara dan Daerah,* (Yogyakarta: UINPress, 2009) 88
[65] A. A Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima,* (Jakarta:ElexMedia, 2003) 34
[66] Hamdani Pratama, *Strategi Meningkatkan Kualitas.....*, 93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Tangible:* bukti nyata dalam pelayanan publik, seperti fasilitas atau peralatan pelayanan, dan staf pelayan publik
b. *Competence:* kemampuan, kapabilitas, atau keterampilan staf petugas pemberi layanan publik dalam menjalankan aktivitas layanan
c. *Reliability:* ketepatan suatu pelayanan sesuai dengan apa yang diminta oleh *Customers* pelayanan
d. *Courtesy:* suatu upaya yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan untuk bersikap ramah, peka terhadap keinginan customers, dan menyenangkan bagi pengguna layanan.
e. *Responsiveness:* upaya tanggung jawab dalam memberikan layanan terhadap customers dengan berusaha memberikan kualtas pelayanan terbaik
f. *Credibility:* upaya menarik kepercayaan customers atau masyarakat pengguna layanan dengan bersikap jujur dan terpercaya
g. *Access:* akses pelayanan berupa kontak atau kemudahan komunikasi
h. *Understanding Customers:* segala bentuk upaya pemberi layanan untuk memahami keinginan maupun kebutuhan customers
i. *Security:* jaminan keamanan atau ketiadaan resiko pelayanan
j. *Communication:* fasilitas pemberi layanan yang berupa serap aspirasi customers, mendengarkan saran kritik atau keinginan customers, dan juga keterbukaan terkait informasi terhadap masyarakat.

Kesepuluh aspek atau dimensi kualitas pelayanan publik terseut lalu bisa disederhanakan lagi menjadi 5 saja, 5 aspek kualitas pelayanan publik itu diantaranya adalah[67]:

1) Bukti nyata, seperti fasilitas baik peralatan layanan atau sarana informasi serta aparat pelayanan (*Tangible*)
2) Realibilitas atau ketepatan, dimana pemberi layanan mampu memberikan pelayanan yang tepat akurat serta memuaskan
3) Responsif, dimana pemberi layanan memiliki daya tanggap dalam memahami atau mendengar keinginan para customers pelayanan

[67] Ibid, 94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Asuransi atau Jaminan, dimana pelayananan yang diberikan dipastikan bebas resiko dan aman, serta memperhatikan kredibiltas dan kapabilitas pemberi layanan sehingga layanan yang diberikan juga memenuhi ekspektasi pengguna layanan
5) Empati, dimana komunikasi yang terjalin anatara pemberi dan pengguna layanan terjalin dengan baik, meliputi pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, serta pemberian perhatian secara maksimal

3. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas merupakan sesuatu yang berbeda dengan efisiensi, jika efisiensi mencakup kuantitas pelayanan seperti halnya biaya, ukuran, jumlah output pelayanan, sedangkan efektivitas lebih kearah kualoitas dar produk atau proses pelayanan itu[68]. Kepuasan masyarakat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, yang mana seberapa baik kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna layanan. Efektivitas pelayanan atau organisasi juga bisa diukur dengan beberapa kriteria, menurut Gibson[69] , kriteria-kriteria yang bisa menjadi tolak ukur adalah efisiensi pelayanan, kualitas produk pelayanan, development atau pengembangan organisasi, kepuasan customers, dan penyesuaian. Namun Steers[70] , mengungkap kriteria lain yang mencakup produktivitas organisasi, kemampuan organisasi untuk mencari keuntungan, pemanfaatan dan penggalian *resource*, kemampuan penyesuaian diri, serta kecintaan kerja dan kepuasan pelanggan. Dari berbagai penjelasan definisi dan kriteria efektivitas pelayanan publik tersebut, dapat difahami bahwa efektivitas pelayanan dapat dicapai dengan adanya produktivitas organisasi, kepuasan masyarakat, kecukupan pemanfaatan *resource,* pelaksanaan kerja yang efisien serta fleksibel.

---

[68] Ted Gaebler, *Mewirausahakan Birokrasi,* (Jakarta:PPM, 1996) 389
[69] James L. Gibson, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses,* (Jakarta:Erlangga, 1996) 34
[70] Richard Steers, *Efektivitas Organisasi,* (Jakarta:Erlangga, 1985) 206

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. *Indikator Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan publik memiliki bebearapa standar atau indikator yang perlu diperharhatikan agar terfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan menurut Gaspers, diantaranya adalah[71]:

1) Prosedur pelayanan yang jelas dan memudahkan konsumen, mencakup waktu, syarat, biaya, dan mekanisme pelayanan
2) Ketepatan pelayanan, hal ini berkitan dengan bagaimana pelanggan mendapat pelayanan sesuai dengan waktu tunggu dan waktu proses yang sudah ditentukan oleh penyelenggara layanan
3) Akurasi pelayanan, dimana pelayanan terhindar dari berbagai kesalahan atau ketidaksesuaian dengan prosedur
4) Tanggung jawab yang diberikan oleh penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, terkait dengan pemberian pelayanan, terutama petugas yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti diantaranya customer service, satpam, petugas administrasi, penerima tamu, dll
5) Kelengkapan fasilitas pelayanan, mulai dari fasilitas utama seperti pusat informasi dan petunjuk pelayanan maupun fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, komputer, dan sebagainya
6) Variasi dan inovasi pelayanan, dimana penyelenggara memberikan pola baru atau pembaharuan pola pelayanan sehingga senantiasa memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

Dapat disimpulkan dari berbagai definisi dan konsep kualitas pelayanan publik, maka dapat difahami bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu pengalaman yang dialami oleh pengguna layanan ketika menggunakan pelayanan publik, menjadi dasar dalam evaluasi atau penilaian terhadap kualitas pelayanan publik tersebut. Seperti yang sudah kita ketahui, bahwa citra kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya jalannya suatu organisasi, baik

[71] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 207-208

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi penyelenggara layanan publik maupun oorganisasi yang bergerak dalam tujuan bisnis, keduanya mempunyai tolak ukur yang sama .

5. *Pelayanan Perizinan Online (PERZELA)*

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah diantaranya pelayanan jasa, barang dan pelayanan administtratif, sementara itu, layanan perizinan masuk pada jenis pelayanan administratif[72]. Jadi, perizinan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara yang harus diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Di Indonesia, salah satu dinas yang memberikan pelayanan berupa produk perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terppadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan, yang mana didalamnya terdapat 142 macam jenis pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan online adalah pelayanan perizinan yang berbasis media internet sehingga meminimalisir pertemuan tatap muka antara pengguna layanan dengan penyedia layanan dengan tujuan menunjang kemudaham mansyarakat dalam mengakses layanan[73]. Pelayanan publik berbasis online sah dilakukan oleh lembaga penyedia pelayanan publik asalkan dibarengi dengan kemampuan penyediaan jaringan internet yang bagus, website yang tidak mudah error, dan bisa dioperasikan secara terus menerus[74]. DPMPTSP Kabupaten Lamongan berdasarkan Pasal 5 Perbup No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan juga menyediakan fasilitas pelayanan perizinan online dengan nama PERZELA (Perizinan Elektronik Lamongan), dengan Standar Pengelolaan Tekhnis sebagai berikut:

1) Kontinuitas Operasi Perzela. Menjamin PERZELA beroperasi secara kontinuitas sesuai standar tingkat layanan, keamanan dan data informasi
2) Manajemen Aplikasi Otomatis. Melakukan manajemen sistem aplikasi otomatisasi proses kerja pelayanan perizinan dan non-perizinan, serta data

[72] UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
[73] Wulan Purnamasari, *Komunikasi Kontemporer dan Masyarakat,* (Jakarta:Gramedia, 2019) 142
[74] Ibid, 144

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan informasi, melakukan tindakan untuk mengatasi jika terjadi gangguan terhadap PERZELA

3) Pusat Informaasi dan data. Melakukan sinkronisasi pertukaran data dan penyediaan pusat informasi secara langsung (Online)
4) Jejak Audit. Menyediakan jejak audit/tracking dokumen atas seluruh kegiatan PERZELA
5) Keamanan. Menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP melalui PERZELA

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan perizinan online merupakan salah satu upaya yang digunakan unuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan media internet.

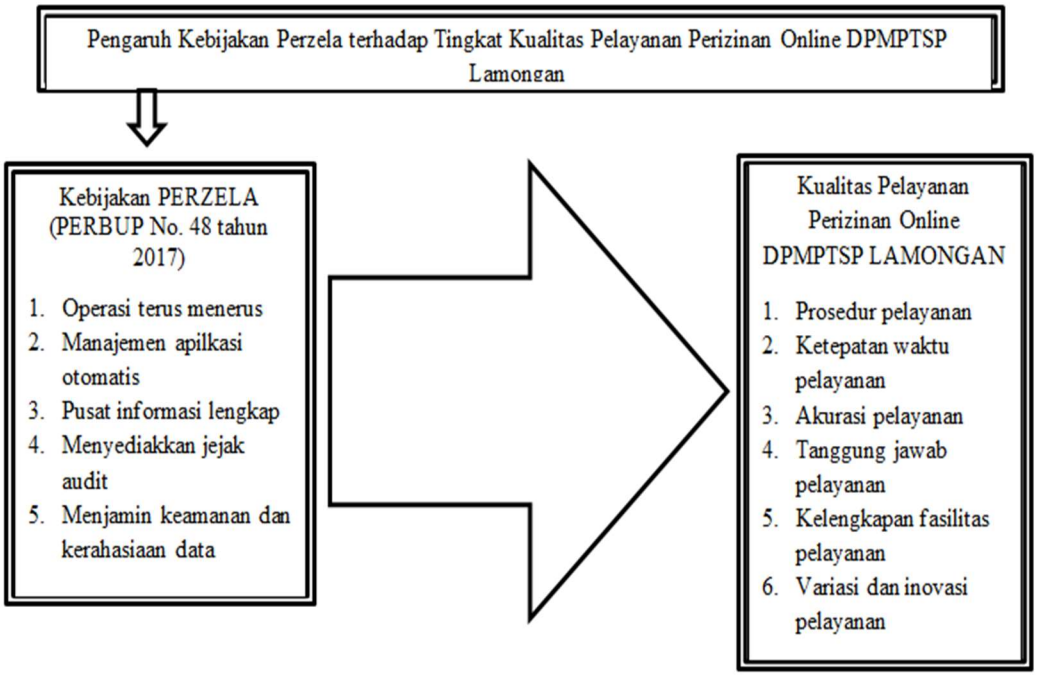
D. Kerangka Berpikir

Penyediaan Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA) adalah salah satu upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan (DPMPTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang perizinan online. Jadi, dengan adanya PERZELA, yang menurut Perbup No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang harus memenuhi indikator baik PERZELA beroperasi secara terus menerus, melakukan manajemen sistem aplikasi otomatis dalam proses kerja pelayanan perizinan dan non-perizinan, serta data dan informasi, penyediaan pusat informasi Online, melakukan tindakan untuk mengatasi jika terjadi gangguan terhadap PERZELA, menyediakan jejak audit atas seluruh kegiatan PERZELA, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP melalui PERZELA, bisa berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, baik dari segi Prosedur pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Tanggung jawab pelayanan, Kelengkapan fasilitas pelayanan, serta Variasi dan inovasi pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kebijakan publik bisa berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik setelah dilakukan penganalisaan dan penilaian akibat dan konsekuensinya[75]

Sesuai konsep yang diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa Kebijakan PERZELA berpengaruh terhada kualitas pelayanan erizinan online DPMPTS Lamongan. Dengan demikian, kerangka berpikir dalam penelitian ini bisa digambarkan sebagai berikut:



Penjelasan Gambar: gambar skema diatas menjelaskan bahwasanya Perbub Lamongan No. 48 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang di dalamnya membahas tentang PERZELA dan indikatornya yakni Operasi terus menerus, manajemen aplikasi otomatis, pusat informasi, jejak audit dan kerahasiaan data dan informasi memiliki pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan yang memiliki indikator: Prosedur pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi

[75] Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi kebijaksanaan Negara,* Jakarta: Bumi Aksara, 1997. 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan, Tanggung jawab pelayanan, Kelengkapan fasilitas pelayanan, serta Variasi dan inovasi pelayanan.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap penelitian[76]. Pada penelitian yang membahas tentang pengaruh kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan ini, hipotesis yang dirumuskan adalah hipotesis deskriptif yang rinciannya sebagai berikut:

H0: Tidak terdapat pengaruh positif yang siginifikan dari kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan

H1: Terdapat pengaruh positif yang siginifikan dari kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan.

[76] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,* (Yogyakarta: Suluh Media, 2018) 37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
METODE PENELITIAN

A. *Pendekatan dan Jenis Penelitian*

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan mix metode yakni campuran metode antara kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan lain yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna peristiwa interaksi perilaku manusia dalam keadaan tertentu berdasarkan pendapat peneliti itu sendiri[77], sedangkan Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis statistik data untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan [78]. Sementara itu, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional yang mana penelitian korelasional adalah peneltian yang mencoba mencari keterhubungan dan seberapa tingkat hubungan 2 atau lebih variabel[79]. Dengan demikian, penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan mix method dengan disertai jenis penelitian korelasional.

B. *Variabel dan Indikator*

Variabel dimengerti sebagai nilai-nilai yang terdapat dalam variasi konsep[80]. Variabel dalam penelitian ini ada 2, yang pertama adalah idependen variabel atau biasa disebut sebagai variabel bebas, indepeden variabel atau variabel bebas merupakan variabel yang _mempengaruhi variabel _terikat[81], dalam penelitian ini,variabel bebasnya adalah Kebijakan Perizinan Online Lamongan. Dan yang kedua adalah variabel terikat, dimana variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas[82], dalam penelitian ini variabel terikat adalah tingkat kualitas

---

[77] Rachmat Kiriyanto, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada:2006, 12
[78] Basilisu Redan Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial,* (Yogyakarta:Calpulis, 2015) 16
[79] Ibid. 14
[80] Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016) 33
[81] Ibid, 35
[82] Ibid, 36

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Dalam penelitian ini, rincian variabel dan indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

	Variabel	**Indikator**
X	Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)	(Perbup No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pasal 5: 1. Operasi terus menerus (Kontinuitas) 2. Manajemen aplikasi otomatis 3. Pusat informasi 4. Tersedia Jejak audit 5. kerahasiaan data dan informasi
Y	Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan	Menurut Gaspers (2016:207): 1. Prosedur pelayanan 2. Ketepatan pelayanan 3. Akurasi pelayanan 4. Tanggung jawab pelayanan 5. Kelengkapan fasilitas pelayanan 6. Variasi dan inovasi pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. *Teknik Pengumpulan data*

Pengumpulan data merupakan upaya pencarian data dari berbagai sumber data penelitian, yang mana sumber data adalah tempat dimana peneliti bisa mendapat data penelitian[83]. Untuk mendapat data secara rinci terkait implementasi manajamen birokrasi DPMPPTSP Kabupaten Lamongan, tingkat kualitas pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta pengaruh manajemen birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang berasal dari para responden yang akan ditentukan Instrumen penelitian data primer terdiri dari:

1) Observasi. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengamati fenomena ataupencatatan secara sistematik terhadap objek penelitiannya[84]. Pada penelitian ini, metode observasi dilakukan dengan cara mengamati obyek penelitian di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. pada penelitian ini, Metode observasi digunakan untuk mendapatkan data terkait pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Lamongan, mulai dari situasi di lapangan, sarana prasarana, petugas pelayanan, serta pusat informasi lalu mengamati cara DPMPTSP dalam memberikan pelayanan.
2) Wawancara, Wawancara merupakan proses komunikasi atau hubungan yang digunakan untuk mengumpulkan fakta menggunakan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian[85]. Pada penelitian ini, metode wawancara digunakan untuk mendapatkan tanbahan temuan data Rumusan Masalah pertama, yakni tentang kebijakan Perzela dan tingkat pelaksanaan Perizinan Online berbasis Perzela yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Kabid

[83] Basilisu Redan Werang, Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial, (Yogyakarta:Calpulis, 2015) 109
[84] Ibid, 119
[85] Newman, *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif,* (Jakarta: Gramedia, 2013) 49

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan, Kasi Pendataan dan Pendaftaran Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta Kasi Pengolaan dan Penerbitan izin DPMPTSP kabupaten Lamongan.

3) Angket, angket adalah instrumen penelitian yang berisi daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden sesuai dengan permintaan peneliti[86]. data yang didapat dari angket adalah data yang obyektif dan bersifat tekstual. Angket dibuat dengan tahapan[87]: perumusan tujuan, identifikasi variabel, kemudian menentukan jenis data dan teknik analisis data.. Angket dibagikan secara offline kepada masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Lamongan yang datang ke kantor DPMPTSP, yakni di gedung Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Skala pengukuran yang digunakan untuk penelitian ini adalah skala Likert dengan pilihan ganda, dimana peneliti ingin memperoleh jawaban secara tegas terhadap permasalahan yang ditanyakan kepada responden, dengan skor tertinggi 5 dan terendah 1[88]. Penelitian ini akan menggunakan angket tertutup dimana responden hanya tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan tanpa harus memberikan pernyataan sesuai kehendak responden[89]. Angket digunakan untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah pertama khususnya tentang tingkat pelaksanaan PERZELA menurut masyarakat, rumusan masalah kedua yakni tingkat kualitas pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta rumusan masalah ketiga yakni pengaruh kebijakan Perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan Perizinan Online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan

4) Dokumentasi. Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui catatan atau kejadian masa lalu yang terdokumentasikan[90]. Pada umumnya, metode dokumentasi digunakan sebagai cara untuk mendapat data-data seperti

---

[86] Ibid, 114

[87] Bagja Waluya, *Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat,* (Bandung: SetiaPurna, 2004) 95

[88] Basilisu Redan Werang, Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial, (Yogyakarta:Calpulis, 2015) 134

[89] Zulfikar, *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika,* (Yogyakarta: Deepubish, 2014) 151

[90] Ibid, 122

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gambar, catatan, kearsipan maupun inventaris[91] . Dalam penelitian ini, metode digunakan untuk menggali data terkait profil, struktur organisasi, visi misi, dan tupoksi DPMPTSP Kabupaten Lamongan, yang mana datanya didapat dari webiste resmi DPMPTSP Lamongan serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, maka sudah seharusnya untuk merumuskan populasi, sampel, serta tekhnik sampling. Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit sampel yang berada dalam wilayah penelitian[92]. Kriteria populasi dalam penelitian ini adalah yang pertama, yakni seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan perizinan secara online (Online Single Submission) di DPMPTSP Kabupaten Lamongan pada tahun 2020, untuk mengetahui data dari rumusan masalah pertama yakni pelaksanaan kebijakan PERZELA menurut masyarakat, rumusan masalah kedua yakni tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta rumusan masalah ketiga yakni tingkat pengaruh kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Dari kriteria tersebut, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 4302 orang yang sudah pernah mendapat pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan terhitung mulai bulan Januari-Desember tahun 2020 dari 142 macam pelayanan baik perizinan maupun non perizinan[93].

Selain daripada itu, penelitian ini juga menggunakan wawancara sebagai tambahan dalam mengumpulkan data temuan rumusan masalah pertama yakni

[91] Ibid, 123
[92] Solimun, *Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem,* (Malang: UB Press, 2016) 133
[93] Situs resmi DPMPTSP Lamongan (Dpmptsp.lamongankab.go.id) 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelaksanaan kebijakan PERZELA dengan kriteria yang pertama, memahami eksistensi dan fungsi kebijakan PERZELA, yang kedua, memahami alur pemrosesan dokumen perizinan yang diakses melalui PERZELA. Informan yang sesuai dengan kriteria tersebut adalah Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan, Kasi Pendataan dan Pendaftaran Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta Kasi Pengolaan dan Penerbitan izin DPMPTSP kabupaten Lamongan.

2. Sampel

Setalah populasi, lalu bagian kecil yang mewakili populasi dinamakan sebagai sampel. Sampel merupakan bagian yang bisa merepresentasikan populasi[94]. Setelah jumlah populasi diketahu, maka selanjutnya adalah menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus slovin, menurut Solimun (2016:136) dengan mengasumikan tingkat kepercayaan 95% maka nilainya 1,96,dan memperkirakan jumlah sampel sekitar 100, maka penelitian ini memakai margin error sebesar 10% (dari 9,8%)[95]. Dalam penelitian ini, total populasinya adalah 4302 masyarakat yang sudah pernah mendapat layanan DPMPTSP terhitung mulai bulan Januari – Oktober tahun 2020. Selanjutnya, penentuan ukuran sampel dengan rumus slovin sebagai berikut:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (dalam penelitian ini diambil populasi orang)

e = Persentase margin error, dalam penelitian ini peneliti menetapkan sebesar 10% (e=10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4302}{1 + 4302x10\%^2}$$

[94] Solimun, *Metode Penelitian.....* , 136

[95] Robert V. Krejcie, *Determining Sample Size For Research Activtiez,* dalam Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016) 152

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$n = \frac{4302}{1 + 43}$$

$$n = \frac{4339}{44}$$

$$n = 97 \text{ orang}$$

Dengan penghitungan demikian, maka diketahui bahwa sampel pada penelitian ini berjumlah 97 orang.

3. Tekhnik Sampling

Tekhnik yang digunakan untuk mengambil sampel penelitian ini adalah tekhnik Accidental Sampling. Tekhnik Accidental Sampling adalah tekhnik dimna sampel dipilih secara spontanitas oleh peneliti[96]. Dengan demikian, sampel pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan DPMPTSP yang ditemui oleh peneliti di lokasi penelitian yakni Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamogan.Tekhnik Accidental Sampling dalam penelitian ini digunakan untk mencari data temuan rumusan masalah pertama yakni pelaksanaan kebijakan PERZELA menurut masyarakat, rumusan masalah kedua yakni tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta rumusan masalah ketiga yakni tingkat pengaruh kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan.

Untuk menyempurnakan temuan data penelitian, khususnya data rumusan masalah pertama yakni pelaksanaan kebijakan PERZELA, maka penelitian ini juga menggunakan wawancara dengan pemilihan informan melalui tekhnik Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu[97]. Kriteria yang dimaksud adalah: Pertama, memahami eksistensi dan fungsi kebijakan PERZELA, dan yang kedua,

[96] Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016) 158
[97] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Cempaka, 2018) 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memahami alur pemrosesan dokumen perizinan yang diakses melalui PERZELA. Dengan demikian, Informan yang sesuai dengan kriteria tersebut adalah Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan, Kasi Pendataan dan Pendaftaran Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta Kasi Pengolaan dan Penerbitan izin DPMPTSP kabupaten Lamongan.

E. Tekhnik Analisis Data

Data yang digunakan pada penelitian dengan pendekatan mix method ini adalah dengan data deskriptif dan data statistik. Data statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa rumusan masalah pertama dan kedua, sedangkan statistik inferensial untuk menganalisis rumusan masalah ketiga, kemudian data deskriptif kualitatif untuk analisa data rumusan masalah pertama.Oleh karena menggunakan data statistik, maka peneliti menggunakan SPSS For Windows dalam menganalisis data. Adapun teknik analisisnya adalah dijelaskan sebagaimana berikut:

1) Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis menggunakan data, dimana data yang sudah terkumpul dideskripsikan sebagaimana adanya tanpa digeneralisasikan[98]. Setelah jawaban dari angket yang sudah disebar kepada responden sudah dikumpulkan, maka dibuat penyajian data tabel dengan hitungan frekuensi dan presentase serta penentuan mean/rata rata yang dihitung dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} x100\%$$

P: Presentase

f: jumlah jawaban

n: jumlah responden

[98] Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016) 158

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah ditemukan hasil presentase yang kemudian dianalisis di penyajian data BAB IV, maka selanjutnya akan digunakan rumus tabulasi mean/rata-rata yang nantinya akan dibahas di Bab V Pembahasan

Oleh karena itu, metode analisis ini digunakan untuk menganalisis rumusan masalah pertama yakni mengetahui tingkat pelaksanaan PERZELA menurut masyarakat, serta rumusan masalah kedua yakni mengetahui tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan

2) **Analisis Statistik Inferensial**.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik inferensial. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi[99] . Data dianalisis menggunakan SPSS for Windows 8. Metode yang digunakan peneliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan adalah dengan metode:

a. ***Analisis Regresi Linier Sederhana.***

Analisis regresi linier sederhana adalah metode analisis yang mencari hubungan dan dan membuktikan hipotesis hubungan antara 2 variabel[100]. Sedangkan output dari analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS antara lain:

a) Deskripsi

[99] Wiratna Sujarweni, Statistika Untuk Penelitian, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) 68
[100] Basilisu Redan Werang, Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial, (Yogyakarta:Calpulis, 2015) 135

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Output deskripsi dalam SPSS digunakan untuk mengetahui informasi tentang simpangan baku dan banyaknya data dari masing-masing variabel, baik variabel X maupun Y[101].

b) Korelasi

Output korelasi dalam SPSS digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kebijakan PERZELA (X) terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan (Y). Setelah data dikumpulkan, lalu kemudian ditabulasikan dengan pedoman interpretasi korelasi[102]

c) Koefisien

Sedangkan koefisien dalam SPSS digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan maupun menguji hipotesis yang telah ditetapkan[103]. Model *Summary* digunakan untuk melihat berapa persen tingkat pengaruh kebijakan PERZELA (X) terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan (Y).

b. Uji Hipotesis (Uji T)

Setelah data anilisis regresi linier sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa apakah hubungan tersebut berlaku untuk seluruh populasi[104]. Uji T ini pada awalnya datanya diperoleh dari Koefisien (regresi linier), yang selanjutnya *t hitung* itu dibandingkan dengan *t tabel.* Hal itu nantinya akan menjadi **Uji Hipotesis**. Jika *t hitung* > *t tabel*, maka H0 ditolak dan H1 diterima, namun jika *t hitung* < *t tabel*, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

3) **Analisis Deskriptif Kualitatif** .

[101] Nanang Martono, Statistika Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS. (Yogyakarta: Gava Media, 2010) 233
[102] Ibid, 234
[103] Ibid, 236
[104] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Cempaka, 2018) 184

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain daripada itu, untuk menyempurnakan temun data rumusan pertama yakni pelaksanaan kebijakan Perzela yang datanya diambil dari wawancara, maka penelitian ini juga menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi, dan data yang didapat berupa wawancara atau pengamatan yang dilakukan di lokasi penelitian[105]. Analisis data deskriptif merupakan analisis yang menjabarkan data-data yang didaat dari lapangan. Data yang di analisis secara deskriptif pada penelitian ini adalah data terkait kebijakan PERZELA, yakni dengan Observasi ke kantor DPMPTSP Kabupaten Lamongan yang terdapat di gedung Mall Pelayanan Publik Lamongan, melakukan riset yang berhubungan dengan regulasi dan Standar Operasional Prsedur PERZELA dan melakukan Wawancara terhadap KASI Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan. oleh karena itu, maka tekhnik analisis ini digunakan untuk menganalisa rumusan masalah pertama khususnya tentang pelaksanaan kebijakan PERZELA.

F. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada jangka waktu bulan November sampai bulan desember 2020, lokasi pengambilan data dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.

[105] I Madhe Winartha, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitan, Skripsi, dan Thesis,* (Yogyakarta:Andi, 2006) 155

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Lamongan

1. Profil DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Kantor DPMPTSP Kabupaten Lamongan terletak di Jl. Wahidin Sudirohusodo Lamongan. Kabupaten Lamongan merupakan wilayah Kabupaten yang berada di bagian Utara dari wilayah Propinsi Jawa Timur. Adapun batas – batas wilayah Kabupaten Lamongan sebagai berikut :Sebelah Utara : Laut Jawa, Sebelah Timur : Kabupaten Gresik, Sebelah Selatan : Kabupaten Jombang dan Mojokerto, Sebelah Barat : Kabupaten Bojonegoro dan Tuban. Luas Wilayah = 1.812,8 Km2 meliputi : 1.486 dusun, 6.843 Rukun Tetangga (RT), 27 Kecamatan, 462 Desa, dan 12 Kelurahan. Awal terbentuknya DPMPTSP Lamongan pada awalnya Dibentuk UNIT PELAYANAN TERPADU (UPT) tahun 2000, selanjutnya dibentuk Kantor Perijinan tahun 2002 S/D Mei 2011. Kemudian, pada bulan Juni 2011, berdasarkan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2011 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kab. Lamongan dan Peraturan Bupati No. 30 Tahun 2011 Tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Badan Penanaman Modal Dan Perijinan dilakukan Merger dari Badan Penanaman Modal Dan Kantor Perijinan Menjadi BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN[106].

Pelimpahan Kewenangan Perizinan Penanaman Modal didasarkan pada: Keputusan Bupati Lamongan Nomor: 188/185/Kep/413.013/2011 Tentang Pendele-gasian wewenang penandatanganan Naskah perizinan bidang Penanaman Modal di Kabupaten Lamongan ; Keputusan Bupati Lamongan Nomor: 188/186.1/Kep/413.013/2011 Tentang Penunjukan Pelaksana Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara Elektronik (SPIPISE). Visi dari DPMPTSP Kabupaten Lamongan adalah: " Terwujudnya Lamongan sebagai daya tarik Investasi dan Kepuasan

[106] Dpmptsplamongankab.go.id (Diakses pada 15 Juni 2021 11.02)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Masyarakat Penerima Pelayanan Perizinan “. Sedangkan Misi DPMPTSP Kabupaten Lamongan adalah: Menciptakan Iklim Investasi yang lebih kondusif, Meningkatkan kualitas promosi guna mendukung investasi, Meningkatkan kualitas perizinan Usaha dan Non Usaha. DPMPTSP memiliki Motto Layanan yakni: ” Secepat anda melengkapi persyaratan secepat itu pula pelayanan kami berikan”, serta janji layanan: ” Penyelesaian terlambat, izin kami antar ke alamat anda” yang mana dimaksudkan jika pada waktu penyelesaian penerbitan izin mengalami keterlambatan / melebihi waktu yang telah ditentukan maka petugas perizinan akan mengantarkan ke alamat pemohon[107]..

2. Potensi Penanaman Modal/Invenstasi di DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Kabupaten Lamongan memiliki beberapa potensi utama dalam mengembangankan usaha atau penanaman modal, diantaranya adalah[108]:

a. Sektor Perikanan

Kabupaten Lamongan memiliki potensi perikanan yang cukup besar, potensi perikanan ini terbagi menjadi empat sektor yakni sektor Perikanan Tangkap, Sektor Perikanan Budidaya, Sektor Pengawasan dan Pengelolaan Wilayah Pesisir melalui produksi garam, serta sektor peningkatan daya saing produk perikanan melalui produk olahan hasil perikanan.Produksi perikanan budidaya pada Tahun 2019 mencapai 56.910,46 ton dengan nilai sebesar Rp. 1.375.234.995.00,- yang diusahakan oleh 27.763 Rumah Tangga Perikanan. Sektor perikanan budidaya diusahakan pada areal sekitar 20.512,98 ha, yang meliputi Tambak seluas 937,29 ha, Sawah Tambak 19.520,28 Ha, Kolam 55,25 ha, Keramba Jaring Apung 0,06 ha dan Keramba Tancap 0,10 ha. Kabupaten Lamongan juga memiliki potensi pada sektor perikanan tangkap yang didukung dengan panjang garis pantai mencapai 47 km dan dukungan sarana dan prasana perikanan yakni armada kapal

[107] Ibid.
[108] PERZELA SIPPOMA (Andorid App) diakses pada 15 Juni 2021, 11.23)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penangkap ikan sebanyak 3.344 unit, alat tangkap sejumlah 3.825 unit serta lima Tempat Pelelangan Ikan

b. Sektor Pertanian

Lamongan merupakan salah satu daerah basis pertanian di Jawa Timur. Sektor ini masih penyumbang tertinggi dalam perkonomian di Kabupaten Lamongan. Komoditi pertanian yang dominan adalah Padi dan Jagung. Komoditas padi sangat strategis dan mendapat prioritas dalam sektor pertanian. Karena merupakan makanan pokok sebagian besar masyarakat di Indonesia. Produksi padi selalu meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2019 produksi pada Lamongan mencapai 1.112.534 ton. Pada tahun 2018 produksi padi mencapai 1.094.124 ton. Hal ini bisa diartikan, rata-rata peningkatan produksi padi Kabupaten Lamongan adalah sebesar 1,7%. Dengan total luas area 150.511 Ha.Selain komiditi padi, komoditi jagung juga menjadi kebanggan Kabupaten Lamongan. Dengan penerapan sistem kawasan pertanian jagung modern dampaknya sangat terasa, panen jagung yang semula berkisar 5 sampai 6 ton/ha melonjak drastic hingga 10 ton/ha. di tahun 2019 produksi jagung di lamongan mencapai 623.165 ton dengan total luas area 60.342 ha.

c. Sektor Peternakan

Saat ini jumlah populasi sapi dan kambing terus meningkat dari tahun ke tahun, tahun 2019 populasi sapi berjumlah 112.195 ekor dengan total produksi 4.809.040 kg. Pencapaian produksi ini meningkat 2,14 persen dari tahun sebelumnya 4.135.480 kg sedangkan populasi tahun 2018 sejumlah 109.758 ekor meningkat 1,98 persen. Sedangkan untuk populasi kambing di tahun 2019 berjumlah 110.986 ekor meningkat 1.01 persen dari tahun 2018 yakni 105.005 ekor, sedangkan total produksi 2019 sejumlah 745.064 kg kg meningkat 2,17 persen dari tahun 2018 yang sejumlah 739.667 kg.Budidaya ayam pedaging dengan populasi mencapai 60.440.085 ekor pada tahun 2019 naik 2,5 persen dari populasi tahun 2018 sejumlah 59.038.538 ekor, dengan total produksi tahun 2019 8.262.826 kg, hasil ini meningkat persen dari tahun sebelumnya sebesar 7.661.689

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kg. Sedangkan untuk ayam buras jumlah populasi pada tahun 2019 mengalami kenaikan sejumlah 2.202.907 ekor dari tahun 2018 sejumlah 2.138.938, dengan total produksi tahun 2019 adalah 2.954.294.

d. Sektor Perkebunan

Lamongan juga memiliki potensi besar di sektor perkebunan, khusunya tebu, tembakau dan cabai. Tebu adalah salah satu komoditas perkebunan yang banyak dikembangkan di Lamongan. Pada tahun 2019 sektor perkebunan tebu menghasilkan 317.993,3 ton dari total luas area tanam seluas 4.907 ha,. Untuk hasil tembakau pada tahun 2019 menghasilkan 3.291,87 ton tembakau jawa dan 5.113 ton tembakau Virginia. Serta cabai yang menghasilkan 1.772,9 ton.

e. Zona Kawasan Industri

Kabupaten Lamongan memiliki beragam jenis industri yang memiliki peranan penting dalam mendukung perekonomian wilayah menjadi daerah penyangga perkembangan investasi di Jawa Tmur: Lamongan memiliki masterplan pembangunan wilayah industri yang strategist dimana berdasarkan rencana pola pemanfaatan ruang Kabupaten Lam- ongan sesuai Rencana Tata Ruang Wilayah, terdapat 3 (tiga) Wilayah industri yang ditawarkan kepada investor, Wilayah industri yang pertama meliputi wilayah pantai utara (pantura) sepanjang koridor Jalan Raya Daendels- Beberapa Industri yang sudah berjalan seperti PT Hasil Aneka, PT Enam Delapan Sembilan, PT Bahari Biru Nusantara, PT Star Food International, PT Altar Marine Food, PT Muda Prima Insani Perum Perikanan Indonesia, PT Han Jaya Perkasan dan PT Matahari Sakti- Terdapat rencana kawasan industri seluas 1.011 hektare terletak di Kecamatan Paciran dan Brondongt dengan investor PMDN dan PT. Jaka Mitra.

Wilayah industri kedua berada di tengah. Sebagian wilayah ini merupakan jalur Jalan Arteri Jakarta - Semarang - Surabaya yang padat, Industri di wilayah tengahi antara lain, P L Mustika Dharma Jaya, PT. Buildyet Indonesia, PT. Citiplump, PT. Bumi Pangan Asri, dan PT. Global Agrotek Nusantara- Juga terdapat Pasar agrobisnis, yang terietak di Babat dan sudah lama dikenal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat, selain itu juga beroperasi PT. Ever Age Walves, P T, Profil Sukses Abadi, PT. Bumi Menara Internusa , dan PT. Wira Inti Nurmala.

3. Jenis Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Baik pelayanan perizinan maupun non-perizinan, pelayanan di DPMPTSP terdiri sebagai berikut[109]:

a. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Energi Sumber Daya Mineral

1) Izin Pemanfaatan Panas Bumi Lintas Daerah Kabupaten/Kota Dalam 1 (Satu) Daerah Provinsi
2) Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Iuptl) Untuk Kepentingan Umum
3) Oss - Izin Operasi
4) Oss - Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik
5) Oss - Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Distribusi Tenaga Listrik
6) Oss - Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Pembangkitan Tenaga Listrik
7) Oss - Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Penjualan Tenaga Listrik
8) Oss - Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Terintegrasi
9) Oss - Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Transmisi Tenaga Listrik
10) Perubahan Saham (Badan Usaha)
11) Perubahan Susunan Direksi Dan/Atau Komisaris (Badan Usaha)
12) Rekomendasi Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum

[109] Dpmptsp.lamongankab.go.id (diakses pada 15 Juni 2021 11.43)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Kehutanan

1) Izin Pemanfaatan Kayu (Ipk)
2) Izin Pembuatan Dan Penggunaan Koridor
3) Izin Perhutanan Sosial Dan Tanah Objek Reforma Agreria
4) Izin Perluasan Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu
5) Izin Perubahan Komposisi Dan Perubahan Penggunaan Mesin Produksi Utama Pada Iuiphhk
6) Izin Perubahan Komposisi Dan Perubahan Penggunaan Mesin Produksi Utama Pada Ippk
7) Izin Perubahan Nama/Penanggungjawab Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan
8) Izin Pindah Lokasi Untuk Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan (Iuiphh)
9) Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan Yang Dilimpahkan Kepada Gubernur (Bersifat Non Komersil Untuk Luasan Paling Banyak Lima Hektar)
10) Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutanizin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu-Hutan Alam
11) Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu-Hutan Tanaman Industri
12) Rekomendasi Izin Pemungutan Hasil Hutan Kayu Atau Hasil Hutan Bukan Kayu Pada Hutan Negara
13) Rekomendasi Izin Tukar Menukar Kawasan Hutan
14) Rekomendasi Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu (Iuphhk) Ha, Hti, Re Pada Hutan Produksi
15) Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi
16) Rekomendasi Perubahan Fungsi Kawasan Hutan
17) Rekomendasi Pinjam Pakai Kawasan Hutan

c. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Kelautan Dan Perikanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Permohonan Surat Surat Izin Pemasaran Dan Pengolahan Hasil Lintas Daerah Kabupaten/Kota Dalam 1 (Satu) Provinsi (Perusahaan)
2) Permohonan Surat Surat Izin Usaha Budidaya Perikanan Lintas Daerah Kabupaten/Kota Dalam 1 (Satu) Provinsi (Perusahaan)
3) Surat Lzin Usaha Perikanan Tangkap (Siup) Baru
4) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (Sikpi) Baru
5) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (Sikpi) Perpanjangan
6) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (Sikpi) Perubahan
7) Surat Izin Penangkapan Ikan (Sipi) Baru
8) Surat Izin Penangkapan Ikan (Sipi) Perpanjangan
9) Surat Izin Penangkapan Ikan (Sipi) Perubahan
10) Surat Izin Usaha Perikanan (Siup) Baru
11) Surat Izin Usaha Perikanan (Siup) Perpanjangan
12) Surat Izin Usaha Perikanan (Siup) Perubahan
13) Surat Lzin Usaha Perikanan Tangkap (Siup) Perubahan
14) Tanda Daftar Kapal Perikanan (Tdkp)
15) Tanda Daftar Kapal Perikanan (Tdkp) Baru Untuk Kapal Penangkapan Ikan
16) Tanda Daftar Kapal Perikanan (Tdkp) Baru Untuk Kapal Pengangkut Ikan
17) Tanda Daftar Kapal Perikanan (Tdkp) Perubahan

d. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Kesehatan

1) Izin Mendirikan Rs Umum Dan Khusus Kelas B Pemerintah
2) Izin Operasional Rs Umum Dan Khusus Kelas B Pemerintah
3) Oss - Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum Dan / Atau Khusus Madya
4) Oss - Sertifikat Distribusi Cabang Pedagang Besar Farmasi
5) Oss - Sertifikat Distribusi Cabang Penyalur Alat Kesehatan
6) Oss - Sertifikat Produksi Usaha Kecil Obat Tradisional

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Rekomendasi Izin Institusi Pengujian Fasilitas Kesehatan
8) Rekomendasi Izin Mendirikan Dan Menyelenggarakan Pelayanan Radioterapi Untuk Rs Kelas A Dan B
9) Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas A Dan Pma
10) Rekomendasi Izin Operasional Laboratorium Klinik Khusus Utama
11) Rekomendasi Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum Utama
12) Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Kelas A Dan Pma
13) Rekomendasi Izin Sarana Pemeriksaan Kesehatan Calon Tki
14) Rekomendasi Izin Usaha Industri Farmasi
15) Rekomendasi Sertifikat Produksi Alat Kesehatan Dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (Pkrt)
16) Rekomendasi Sertifikat Produksi Industri Obat Tradisional / Ekstrak Bahan Alam
17) Rekomendasi Sertifikat Produksi Kosmetika
18) Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian

e. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Koperasi

1) Oss - Izin Usaha Simpan Pinjam Yang Anggota Koperasi Lintas Kabupaten/Kota
2) Oss - Izin Pembukaan Kantor Cabang Yang Anggota Koperasi Lintas Kabupaten/Kota
3) Oss - Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi Lintas Kab/Kota

f. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Lingkungan Hidup

1) Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Skala Nasional
2) Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Skala Provinsi
3) Oss - Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun (Limbah B3) Untuk Usaha Jasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Persetujuan Ukl Upl Dan Izin Lingkungan Hidup
5) Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (Skklh) Dan Izin Lingkungan Hidup
6) Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang
7) Izin Penggunaan Pemanfaatan Air (Sippa) Permukaan

g. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Perdagangan

1) Oss - Surat Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya (Siup-B2)
2) Perubahan Surat Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya (Siup-B2)
3) Rekomendasi Penerbitan Siup-Mb Bagi Distributor
4) Rekomendasi Perpanjangan Siup-B2 Bagi Pengecer

h. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Perhubungan

1) Oss - Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat (Angkutan Di Perairan)- Siupper (Surat Izin Usaha Perusahaan Pelayaran Rakyat) Kantor Cabang
2) Oss - Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat (Angkutan Di Perairan)- Siupper (Surat Izin Usaha Perusahaan Pelayaran Rakyat) Kantor Pusat
3) Oss - Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat (Angkutan Di Perairan)- Siupper (Surat Izin Usaha Perusahaan Pelayaran Rakyat) Perubahan Direktur
4) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Angkutan Perairan Pelabuhan)
5) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Depo Peti Kemas) *Izin Usaha Perusahaan Berbentuk Patungan (Joint Venture) Atau Penanaman Modal Asing (Pma)
6) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Depo Peti Kemas) Pmdn

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Bongkar Muat Barang)
8) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Bongkar Muat Barang) (Perubahan Alamat)
9) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Bongkar Muat Barang) (Perubahan Direktur)
10) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Bongkar Muat Barang) Kantor Cabang
11) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi) Pma
12) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi) Pmdn
13) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi) Pmdn (Cabang)
14) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Izin Usaha Tally Mandiri)
15) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Penyewaan Peralatan Angkutan Laut Atau Peralatan Jasa Terkait Dengan Angkutan Laut)
16) Oss - Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (Perawatan Dan Perbaikan Kapal)
17) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Ajdp)
18) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Ajdp) (Kantor Cabang)
19) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Akdp)
20) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Akdp) (Kantor Cabang)
21) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Angkutan Khusus/Online)
22) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Angkutan Khusus/Online) (Kantor Cabang)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

23) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Angkutan Khusus/Online) (Perorangan)
24) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Karyawan)
25) Oss - Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Orang (Karyawan) (Kantor Cabang)
26) Oss - Izin Usaha Angkutan Sungai Dan Danau
27) Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan

i. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Perindustrian

1) Oss - Izin Perluasan Kawasan Industri Yang Lokasinya Lintas Kab/Kota Dalam 1 (Satu) Daerah Provinsi
2) Oss - Izin Usaha Industri Besar
3) Oss - Izin Perluasan Usaha Industri Besar Bagi Industri Besar
4) Oss - Izin Usaha Kawasan Industri Yang Lokasinya Lintas Kab/Kota Dalam 1 (Satu) Daerah Provinsi

j. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Perkebunan

1) Izin Persetujuan Diversifikasi Usaha
2) Izin Persetujuan Penambahan Kapasitas Industri Pengolahan Hasil Perkebunan
3) Izin Persetujuan Perluasan Lahan Yang Lokasi Lahan Budidaya Dan/Atau Sumber Bahan Bakunya Berada Pada Lintas Wilayah Kabupaten/Kota
4) Izin Persetujuan Perubahan Jenis Tanaman
5) Izin Usaha Perkebunan Untuk Pengolahan (Iup-P) Yang Lokasi Lahan Budidaya Dan/Atau Sumber Bahan Bakunya Berada Pada Lintas Wilayah Kabupaten/Kota
6) Oss - Izin Usaha Perkebunan (Iup) Yang Lokasi Lahan Budidaya Dan/Atau Sumber Bahan Baku Berada Pada Lintas Wilayah Kabupaten/Kota

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Oss - Izin Usaha Perkebunan – Budidaya (Iup-B) Yang Lokasi Lahan Budidaya Dan/Atau Sumber Bahan Baku Berada Pada Lintas Wilayah Kabupaten/Kota
8) Oss - Izin Usaha Perkebunan – Pengolahan (Iup-P) Yang Lokasi Lahan Budidaya Dan/Atau Sumber Bahan Baku Berada Pada Lintas Wilayah Kabupaten/Kota
9) Oss - Izin Usaha Produksi Benih (Izin Usaha Produksi Benih Tanaman)
10) Rekomendasi Kesesuaian Dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Iup-P Yg Diterbitkan Bupati/Walikota
11) Rekomendasi Kesesuaian Dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Untuk Izin Usaha Perkebunan – Budidaya (Iup-B) Yang Diterbitkan Oleh Bupati/Walikota

k. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Peternakan Dan Kesehatan Hewan

1) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Benih/Bibit Ternak (Pemasukan Bibit Ternak Antar Instansi Pemerintah)
2) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Benih/Bibit Ternak (Pemasukan Bibit Ternak Antar Provinsi)
3) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Benih/Bibit Ternak (Pengeluaran Bibit Ternak Antar Provinsi)
4) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Hewan Peliharaan (Pemasukan Hewan Peliharaan Antar Provinsi)
5) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Hewan Peliharaan (Pengeluaran Hewan Peliharaan Antar Provinsi)
6) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Obat Hewan
7) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Ternak Unggas(Pemasukan Ternak Unggas Antar Provinsi)
8) Izin Pemasukan Dan Pengeluaran Ternak Unggas(Pengeluaran Ternak Unggas Antar Provinsi)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9) Izin Usaha Distributor Obat Hewan
10) Rekomendasi Pemasukan Dan Pengeluaran Produk Hewan (Pemasukan Produk Pangan Asal Hewan Antar Provinsi)
11) Rekomendasi Pemasukan Dan Pengeluaran Produk Hewan (Pengeluaran Produk Pangan Asal Hewan Antar Provinsi)
12) Rekomendasi Pemasukan Dan Pengeluaran Ternak Ruminansia Dan Babi (Pemasukan Ternak Babi)
13) Rekomendasi Pemasukan Dan Pengeluaran Ternak Ruminansia Dan Babi (Pemasukan Ternak Ruminansia)
14) Rekomendasi Pemasukan Dan Pengeluaran Ternak Ruminansia Dan Babi (Pengeluaran Ternak Babi)
15) Rekomendasi Pemasukan Dan Pengeluaran Ternak Ruminansia Dan Babi (Pengeluaran Ternak Ruminansia Besar)

l. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Sosial

1) Pemungutan Uang Dan Barang (Pub)
2) Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah

m. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Tanaman Pangan

1) Oss - Izin Usaha Penanganan Pascapanen Tanaman Pangan
2) Oss - Izin Usaha Proses Produksi

n. Daftar Perizinan Dan Non Perizinan Dari Bidang Tenaga Kerja

1) Oss - Izin Kantor Cabang Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia(P3mi)
2) Oss - Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta
3) Oss - Izin Usaha Lembaga Penyalur Pekerja Rumah Tangga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Perizinan Elektronik Lamongan

Perizinan Elektronik Lamongan, disingkat PERZELA pada saat itu, merupakan salah satu kebijakan inovasi layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lamongan, memberikan masyarakat pengaduan, izin dan non-izin dan semua hak akses dan aplikasi android online melalui website[110]. Dasar hukum pendirian layanan PERZELA ini adalah Bab 5 (Pengelolaan Elektronik) PERBUP Lamongan No. No. 48 Tahun 2017 tentang Otorisasi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan. PERZELA dikelola langsung oleh DPMPTSP Kabupaten Lamongan. PERZELA merupakan inovasi layanan DPMPTSP Lamongan dengan bentuk aplikasi android smartphone shingga memungkinkan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan kapanpun dan dimanapun[111]. Kebijakan PERZELA memiliki bebrapa fitur yang bisa diakses melalui aplikasi, maupun interaksi pertugas, beberapa fitur tersebut diantaranya:

a. Aplikasi PERZELA

PERZELA diwujudkan dalam bentuk aplikasi yang dalam pembaharuan terbaru bernama SIPPOMA (Solusi Pelayanan Publik Online dan Mandiri). Di dalam SIPPOMA terdapat berbagai fitur seperti OSS, PERZELA Track, Sipola, SIPPADU, JebolPrima dll

b. SIPOLA (Sistem Informasi Potensi dan Peluang Investasi)

SIPOLA merupakan fitur dalam aplikasi Perzela yang berisikan potensi investasi, penanaman modal, juklak juknis Perzela, dan penjelasan penggunaan fitur fitur aplikasi Perzela

c. Perizinan OSS

---

[110] Website resmi DPMPTSP Lamongan (http://dpmptsp.lamongankab.go.id/) diakses pada 08 November 2020

[111] SIPPOMA PERZELA (Android App) diakses pada 15 Juni 2021 (12.01)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perizinan OSS, baik prosedur maupun persyaratan dll, bisa dilihat dari aplikasi SIPPOMA (Android App dari PERZELA). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubemur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi, Semua pelaku usaha yang dapat menggunkan OSS untuk mengurus perizinan berusaha meliputi Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing[112].

d. SIPPADU (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu)

SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) adalah sebuah fitur aplikasi yang digunakan untuk memudahkan pelayanan perizinan secara elektronik. SIPPADU memiliki banyak modul dan fitur diantaranya untuk pengelolaan izin lokasi, IMB, TDUP, IUJK, Reklame ataupun pengelolaan pemenuhan komitmen setelah adanya aplikasi oss[113].

e. Perzela Tracking

Fitur ini digunakan untuk: layanan prelacakan status izin dan pemeriksaan legalitas izin dengan kode QR, untuk mengetahui izin yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP, layanan perizinan OSS (Online Single Submission), dan layanan saran serta pengaduan

f. JEBOLPRIMA (Jemput Bola Pelayanan Perizinan Masyarakat)

Jebolpima adalah salah satu inovasi layanan yang dicetuskan DPMPTSP Kabupaten lamongan yang bertujuan untuk memberikan informasi sekaligus

[112] Sipola (dalam SIPPOMA PERZELA android App) diakses pada 15 Juni 2021 (12.23)
[113] Sipola (dalam SIPPOMA PERZELA android App) diakses pada 15 Juni 2021 (12.25)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan izin berusaha di kecamatan, kemudian dilanjutkan ke pihak desa, sehingga dapat dengan mudah menjangkau masyarakat pedesaan.

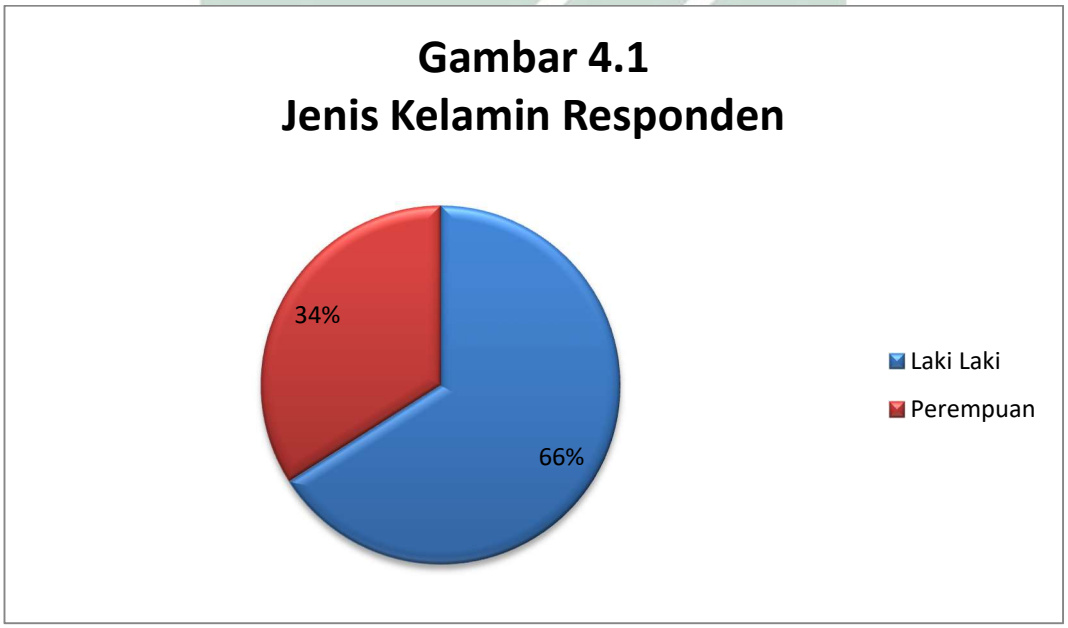
g. PACEKUDU (Pelayanan Cepat Terpadu Satu Pintu)

Pacekudu adalah pelayanan terbaru yang diluncurkan pada tahun 2020, dimana pelayanan publik kabupaten Lamongan dipusatkan pada MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) Lamongan, dalam rangka penyediaan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. DPMPPTSP Lamongan juga berinovasi dalam mendirikan stand pelayanan di hari bebas kendaraan bermotor, atau di acara minggu ceria.

B. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan responden yang tersebar dalam beberapa krakteristik, mulai dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, agama, jenjang pendidikan terakhir serta jenis pelayanan yang digunakan oleh responden. Karakteristik tersbut diuraikan dengan jelas sebagai berikut:

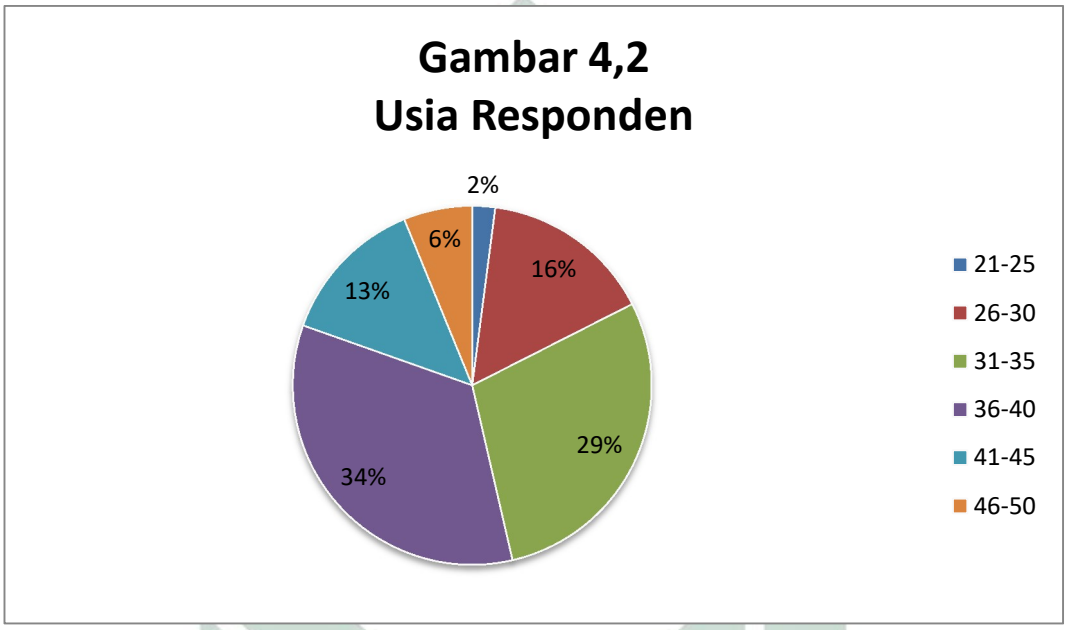
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel lingkaran diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya responden dalam penelitian ini terdiri dari 66% Laki-laki dan 34% Perempuan, dimana responden laki-laki berjumlah 64 orang dan responden perempuan berjumlah 34 orang.

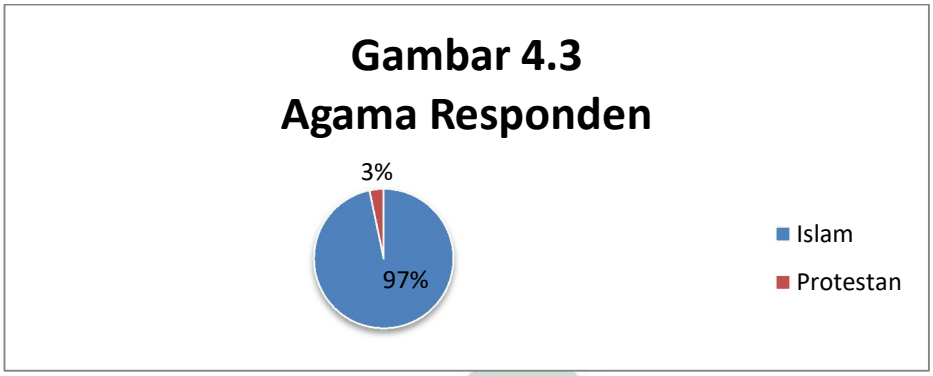
2. **Klasifikasi Responden berdasarkan Usia**:



Berdasarkan tabel lingkaran diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya responden berusia 21-25 tahun sebanyak 2 orang (2%), 26-30 tahun sebanyak 15 orang (16%), 31-35 tahun sebanyak 28 orang (29%), 36-40 tahun sebanyak 33 orang (34%), 41-45 tahun sebanyak 13 orang (13%), dan 46-50 tahun sebanyak 6 orang (6%).

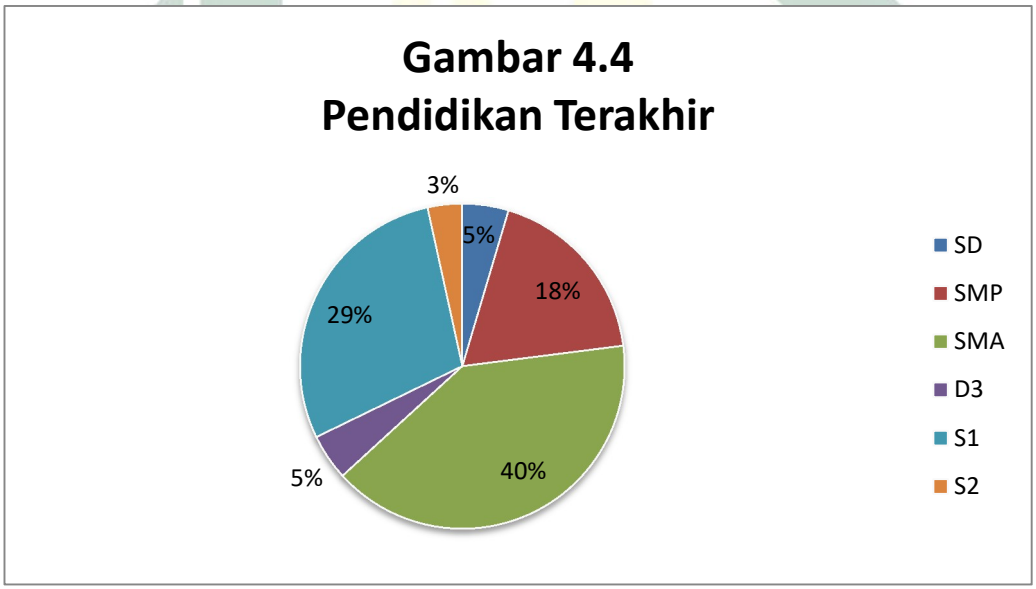
3. **Klasifikasi Responden berdasarkan Agama**:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Berdasarkan tabel lingkaran diatas, dapat disimpulkan bahwa agama responden terdiri dari 97% (94 orang) beragama Islam dan 3% (3 orang) beragama Kristen Protestan.

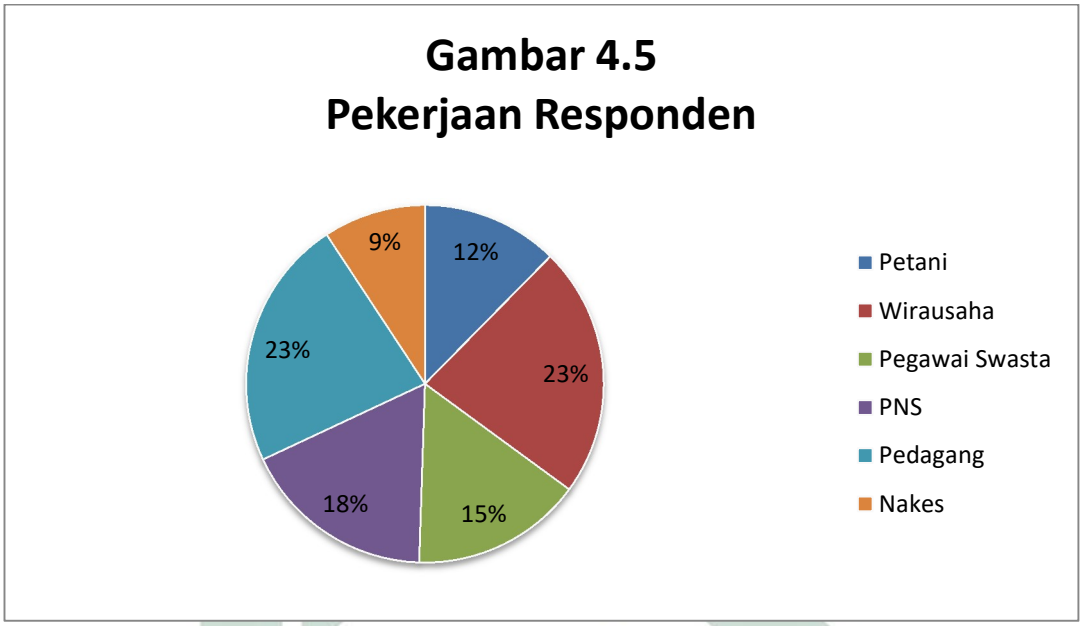
4. **Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**:



Dari tabel lingkaran diatas, dapat disimpulkan bahwasanya klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terkahir adalah sebagai berikut: 5% lulusan SD/Sederajat (4 Orang), 18% lulusan SMP/Sederajat (16 Orang), 40% lulusan SMA/Sederajat (35 Orang), 5% lulusan D3 (4 orang), 29% lulusan S1 (25 Orang), dan 3% lulusan S2 (3 orang).

5. **Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan**

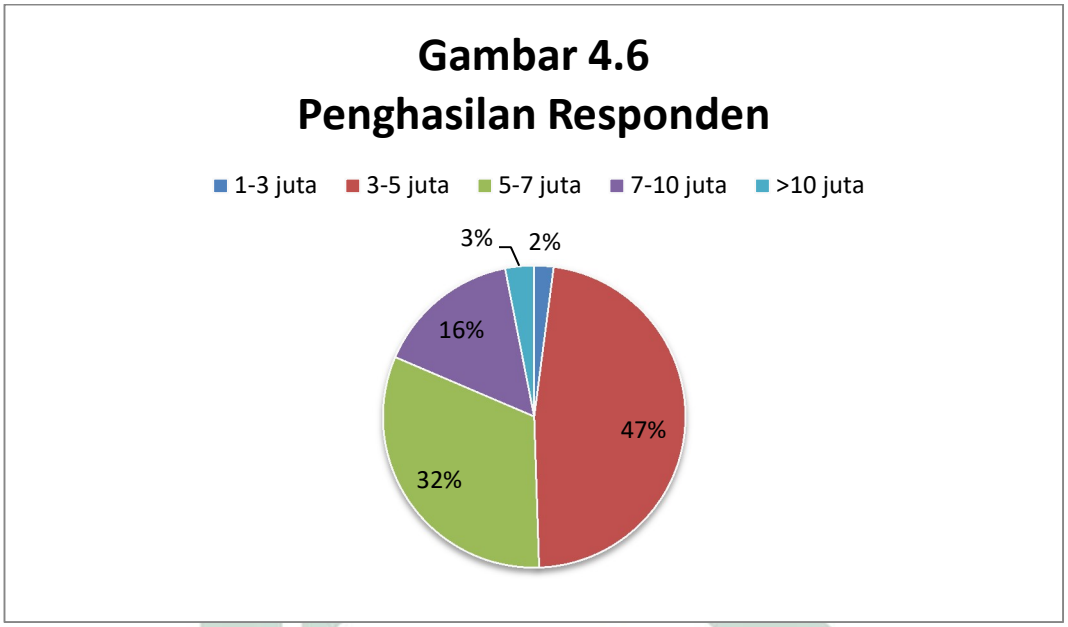
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Dari tabel lingkaran ditas, dapat dilihat bahwasanya 12% responden bekerja sebagai petani (12 orang), 23% menjadi wirausahawan (22 orang), 15% bekerja sebagai Pegawai Swasta (15 orang), 18% bekerja sebagai PNS (17 orang), 23% bekerja sebagai pedagang (22 orang), dan 9% menjadi tenaga kesehatan (9 orang).

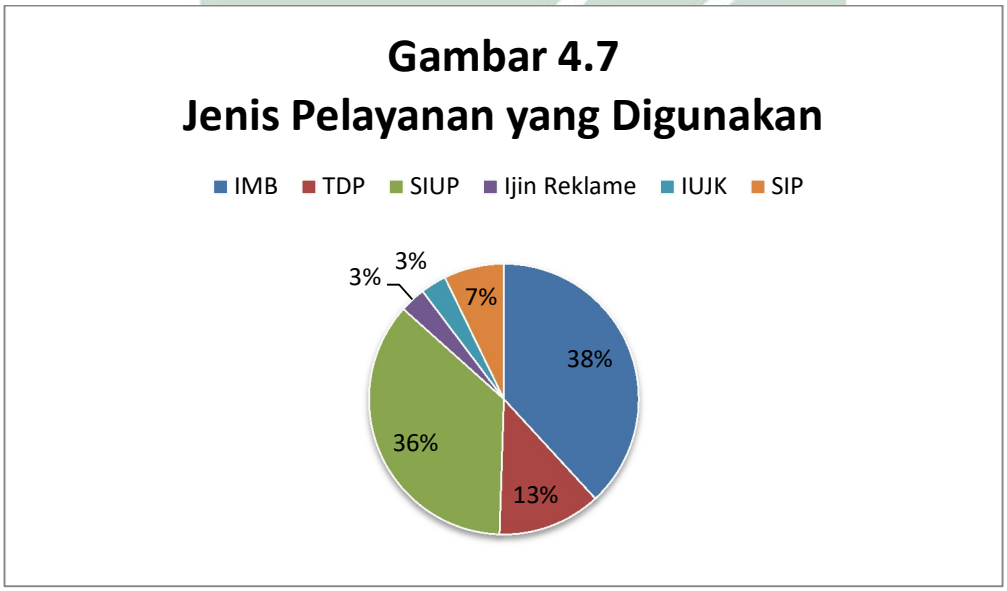
6. Klasifikasi Responden berdasarkan Penghasilan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Dari tabel lingkaran diatas, dapat disimpulkan bahwasanya klasifikasi responden berdasarkan Penghasilan adalah sebagai berikut: 2% responden berpenghasilan antara 1-3 juta (2 orang), 47% berpenghasilan antara 3-5 juta (46 orang), 32% berpenghasilan antara 5-7 juta (31 orang), 16% berpenghasilan antara 7-10 juta (15 orang), dan 3% berpenghasilan diatas 10 juta (3 orang)

7. Klasifikasi Jenis Pelayanan yang digunakan Responden



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari tabel lingkaran diatas, dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang digunakan oleh responden dari DPMPTSP adalah diantaranya: 38% atau 37 orang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 13% atau 12 orang mengurus Tanda Daftar Perusahaan (TDP), 36% atau 35 orang mengurus Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), 3% atau 3 orang mengurus ijin reklame, 3% atau 3 orang mengurus Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK), dan 7% atau 7 orang mengurus Surat Izin Praktek Nakes.

C. Penyajian Data

Data yang diberikan dalam penelitian ini berasal dari penyebaran kuisioner yang sudah diberikan kepada setiap responden peneltian demi mendapat data terkait pengaruh kebijakan Perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan, khususnya terkait tingkat pelaksanaan kebijakan Perzela serta tingkat kualitas pelayanan perizinan di DPMPTS Kabupaten Lamongan. Selain kuisioner, data juga diambil dari wawancara khususnya untuk memperkuat data temuan dari rumusan masalah pertama, yakni pelaksanaan kebijakan Perzela.

1. Pelaksanaan Kebijakan Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA) Menurut Masyarakat

Pelaksanaan kebijakan PERZELA menurut masyarakat didasarkan pada 5 indikator, yakni kontinuitas operasi PERZELA, manajemen aplikasi otomatis, pusat data dan informasi, jejak audit, dan keamanan. Data ini dibahas dengan menggunakan tekhnik analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif adalah analisis menggunakan data, dimana data yang sudah terkumpul dideskripsikan sebagaimana adanya tanpa digeneralisasikan[114]. Setelah jawaban dari angket yang sudah disebar kepada responden sudah dikumpulkan, maka dibuat penyajian data tabel dengan hitungan frekuensi dan presentase

1) Kontinuitas Operasi PERZELA

[114] Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016) 158

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kontinuitas operasi PERZELA diukur dalam 3 sub indikator, yakni PERZELA sesuai dengan standar/maklumat pelayanan, PERZELA sesuai dengan standar tingkat keamanan, dan PERZELA sesuai dengan standar tingkat data dan informasi.

a. PERZELA sesuai dengan Standar Tingkat Pelayanan

Tabel 4.1

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	44	46%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA sudah sesuai dengan standar/maklumat pelayanan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 46%, responden yang setuju berada di angka 35%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA masih belum mencapai standar tingkat pelayanan, dimana 8% responden menjawab kurang setuju, 8% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

b. PERZELA Sesuai Dengan Standar Tingkat Keamanan

Tabel 4.2

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	47	49%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA sudah sesuai dengan standar tingkat keamanan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 49%, responden yang setuju berada di angka 30%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA masih belum mencapai standar tingkat keamanan, dimana 10% responden menjawab kurang setuju, 8% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

c. PERZELA Sesuai Dengan Standar Tingkat Data dan Informasi

Tabel 4.3

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	47	49%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA sudah sesuai dengan standar data dan informasi, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 47%, responden yang setuju berada di angka 35%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA masih belum mencapai standar tingkat data dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi, dimana 8% responden menjawab kurang setuju, 5% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

2) Manajemen Aplikasi Otomatis

Manajemen aplikasi otomatis diukur dengan 4 sub indikator, yakni PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan perizinan, PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan non-perizinan, PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis data dan informasi, serta PERZELA melakukan tindakan mengatasi gangguan.

a. PERZELA Melakukan Manajemen Aplikasi Otomatis Pelayanan Perizinan

Tabel 4.4

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	52	54%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan perizinan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 54%, responden yang setuju berada di angka 30%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA masih belum melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan perizinan, dimana 4% responden

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab kurang setuju, 8% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

b. PERZELA Melakukan Manajemen Aplikasi Otomatis Pelayanan Non-Perizinan

Tabel 4.5

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	56	58%
2	Setuju	26	27%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan non-perizinan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 58%, responden yang setuju berada di angka 27%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA masih belum melakukan manajemen aplikasi otomatis pelayanan non-perizinan, dimana 4% responden menjawab kurang setuju, 7% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

c. PERZELA Melakukan Manajemen Aplikasi Otomatis Data dan Informasi

Tabel 4.6

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	61	63%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Setuju	24	25%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA melakukan manajemen aplikasi otomatis data dan informasi, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 63%, responden yang setuju berada di angka 25%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA masih belum melakukan manajemen aplikasi otomatis data dan informasi, dimana 5% responden menjawab kurang setuju, 4% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

d. PERZELA Melakukan Tindakan Mengatasi Gangguan

Tabel 4.7

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	54	56%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	3	3%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA melakukan tindakan mengatasi gangguan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 56%, responden yang setuju berada di angka 30%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa PERZELA masih belum melakukan manajemen aplikasi otomatis data dan informasi, dimana 3% responden menjawab kurang setuju, 6% menjawab tidak setuju, lalu 5% beranggapan sangat tidak setuju.

3) Pusat Informasi dan Data

Pusat informasi dan data diukur dengan 2 sub indikator, yakni PERZELA melakukan sinkronisasi data pengajuan pelayanan ke DPMPTSP sehingga pengguna layanan mendapat layanan yang sesuai, dan PERZELA menyediakan pusat informasi melalui aplikasi dan website

a. PERZELA Melakukan Sinkronisasi Data Pengajuan Pelayanan Ke DPMPTSP Sehingga Pengguna Layanan Mendapat Layanan Yang Sesuai

Tabel 4.8

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	49	51%
2	Setuju	31	32%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA melakukan sinkronisasi data pengajuan pelayanan ke DPMPTSP sehingga pengguna layanan mendapat layanan yang sesuai, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 51%, responden yang setuju berada di angka 32%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA belum melakukan sinkronisasi data pengajuan pelayanan ke DPMPTSP sehingga pengguna layanan mendapat layanan yang sesuai, dimana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9% responden menjawab kurang setuju, 6% menjawab tidak setuju, lalu 2% beranggapan sangat tidak setuju.

b. PERZELA Menyediakan Pusat Informasi Melalui Aplikasi dan Website

Tabel 4.9

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	52	54%
2	Setuju	32	33%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA menyediakan pusat informasi melalui aplikasi dan website, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 54%, responden yang setuju berada di angka 33%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA belum menyediakan pusat informasi melalui aplikasi dan website, dimana 5% responden menjawab kurang setuju, 5% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

4) Jejak Audit

Jejak audit diukur dengan 1 sub indikator, yakni PERZELA menyediakan jejak audit/pengecekan proses pelayanan.

a. PERZELA Menyediakan Jejak Audit/Pengecekan Proses Pelayanan

Tabel 4.10

Sumber: Kuisioner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	41	42%
2	Setuju	37	37%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA menyediakan jejak audit/pengecekan proses pelayanan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 42%, responden yang setuju berada di angka 37%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA belum menyediakan jejak audit/pengecekan proses pelayanan, dimana 10% responden menjawab kurang setuju, 8% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

5) Keamanan

Keamanan dikur dengan 2 sub indikator, yakni PERZELA menjamin keamanan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP, dan PERZELA menjamin kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan ke DPMPTSP.

a. PERZELA Menjamin Keamanan Data Dan Informasi Yang Disampaikan DPMPTSP

Tabel 4.11

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	44	46%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	8	8%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA menjamin keamanan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 46%, responden yang setuju berada di angka 35%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA belum menjamin keamanan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP, dimana 8% responden menjawab kurang setuju, 8% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

b. PERZELA Menjamin Kerahasiaan Data Dan Informasi Yang Disampaikan Ke DPMPTSP

Tabel 4.12

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	46	48%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa PERZELA menjamin kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan ke DPMPTSP, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 48%, responden yang setuju berada di angka 30%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa PERZELA belum menjamin kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan ke DPMPTSP, dimana 10%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden menjawab kurang setuju, 9% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

2. Data Hasil Wawancara terkait Pelaksanaan Kebijakan Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA)

Selain dari kuisioner, berikut ini juga penyajian data berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data penguat rumusan masalah pertama yakni tentang Pelaksanaan Kebijakan PERZELA. Berikut adalah narasumber penelitian inu:

No	Nama Narasumber	Jabatan
1	Edi Sutrisno, MM	Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan
2	Sri Winarti, SE, MM	Kasi Pengelolaan dan Penerbitan Izin DPMPTSP Kab. Lamongan
3	Luluk Zumiatin, S,Pd	Kasi Pendataan dan Pendaftaran DPMPTSP Kab. Lamongan

Penyajian hasil wawancara dijelaskan seara detail sebagai berikut:

1) Tekhnis Pelaksanaan PERZELA

Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Lamongan yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan khususnya di bidang penerbitasn surat izin dan penerbitan rekomendasi[115].menurut Kasi Pendataan DPMPTSP Kab. Lamongan, Luluk Zumiatin, S.Pd, PERZELA biasanya dijadikan solusi untuk memangkas panjangnya proses administrasi, terutama dalam hal penanaman modal, investasi maupun pembukaan usaha, serta pendirian gedung,

[115] Sri Winarti, SE, MM (Kasi Pengelolaan dan Penerbitan Izin DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditambah lagi PERZELA yang sekarang memiliki banyak fitur aplikasi maupun non aplikasi yang bisa sangat membantu masyarakat dalam menuntaskan problem atau keluhan terkait sulitnya proses administrasi. PERZELA mulai dapat dioperasikan dan diakses oleh masyarakat pada tahun 2018 sebagai bentuk tindak lanjut problematika alur administrasi perizinan, dan sebagai upaya DPMPTSP untuk mengikuti perkembangan tekhnologi yang digunakan di tengah masyarakat[116].

Menurut Edi Sutrisno selaku Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan, ada 142 pelayanan di DPMPTSP, dan semuanya bisa diakses dari PERZELA, sebagian bisa diakses dari mulai proses pendaftaran hingga penyetoran dokumen, dan sebagian bisa diakses dari fitur tracking yakni pengecekan proses pelayanan atau penerbitan dokumen. Secara rinci pelaksanaan tekhnis PERZELA dijelaskan Edi Sutrisno sebagai berikut[117]:

a. Aplikasi Utama PERZELA (SIPPOMA)

SIPPOMA (Solusi Pelayanan Publik Online dan Mandiri) merupakan aplikasi PERZELA dengan update terbaru, penggunaannya cukup dengan menyelesaikan proses instalasi di Google Playstore, setelah itu pengguna bisa mengakses semua fitur PERZELA seperti OSS, PERZELA Track, Sipola, SIPPADU, JebolPrima dll.

b. SIPOLA (Sistem Informasi Potensi dan Peluang Investasi)

Setelah melakukan proses instalasi SIPPOMA atau aplikasi PERZELA, maka selanjutnya dalam melakukan perizinan elektronik, maka diperlukan basis informasi yang berisikan tentang petunjuk tekhnis, prosedur perizinan, mekanisme perizinan, waktu, biaya, dan syarat-syarat pengajuan perizinan. selain itu,

[116] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021
[117] Edi Sutrisno, MM. Selaku Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP, Wawancara pada 24 Maret 2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SIPOLA juga merupakan fitur dalam aplikasi Perzela yang berisikan potensi investasi, penanaman modal, dan informasi zona kawasan industri.

c. Perizinan OSS

SIPPOMA memuat Perizinan OSS (Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission), baik prosedur maupun persyaratan dll. Secara lengkap tekhnisnya adalah sebagai berikut:

a. Pemohon bisa mengecek terlebih dahulu perizinan termasuk OSS atau tidak
b. Pemohon melakukan registrasi atau mengajukan peromohonan pemenuhan komitmen OSS
c. Lalu permohonan pemenuhan komitmen diproses dalam waktu 14 hari kerja (atau sesuai SOP daerah)
d. Setelah iu dikaji dan divalidasi oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan selama 1 hari (sekaligus menentukan permohonan diterima atau ditolak)
e. Lalu hasil notifikasi pemenuhan komitmen disampaikan setidaknya 2 hari setelah diputuskan.
f. OSS tidak dipungut biaya

d. SIPPADU (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu)

Selain itu ada juga SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) , fitur aplikasi yang digunakan untuk memudahkan pelayanan perizinan secara elektronik. SIPPADU membawahi jenis-jenis perizinan diantaranya:

1) Berbagai macam Izin lokasi/ Pemanfaatan Tanah Negara, memiliki biaya retribusi dengan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
2) Izin Mendirikan Bangunan (IMB), memiliki biaya retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
3) Tanda Daftar Perusahaan (TDP), gratis retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Izin Usaha Jasa Kontruksi, gratis retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
5) Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan, gratis retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja
6) Reklame, memiliki biaya retribusi dan waktu proses pemenuhan komitmen 14 hari kerja.

Secara tekhnis permohonannya sama, yakni dengan registrasi, menunggu proses pemenuhan komitmen selama 14 hari kerja, lalu putusan validasi pemenuhan komitmen perizinan.

e. Perzela Tracking

Tracking dokumen merupakan Fitur yang paling sering digunakan karena sebagai alat ukur atau alat pengecekan para pengguna layanan untuk mengetahui sampai dimana suatu dokumen perizinan diproses oleh DPMPTSP, layanan ini pada umumnya dipakai untuk pelacakan status izin dan pemeriksaan legalitas izin dengan kode QR, untuk mengetahui izin yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP, layanan perizinan OSS (Online Single Submission), dan layanan saran serta pengaduan. Cara operasinya cukup dengan login pemohon (username dan password sudah didapat saat registrasi), lalu pilih menu tracking dokumen di PERZELA, maka semua bisa tahu proses sampai dimana suatu pelayanan perizinan.

f. JEBOLPRIMA (Jemput Bola Pelayanan Perizinan Masyarakat)

Jebolpima adalah salah satu inovasi layanan yang dicetuskan DPMPTSP Kabupaten lamongan yang bertujuan untuk memberikan informasi sekaligus pelayanan izin berusaha di kecamatan, kemudian dilanjutkan ke pihak desa, sehingga dapat dengan mudah menjangkau masyarakat pedesaan.

g. PACEKUDU (Pelayanan Cepat Terpadu Satu Pintu)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pacekudu adalah pelayanan terbaru yang diluncurkan pada tahun 2020, dimana pelayanan publik kabupaten Lamongan dipusatkan pada MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) Lamongan, dalam rangka penyediaan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. DPMPPTSP Lamongan juga berinovasi dalam mendirikan stand pelayanan di hari bebas kendaraan bermotor, atau di acara minggu ceria.

2) Pelaksanaan PERZELA Berdasarkan Perbup Lamongan No.48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan

PERZELA pada dasarnya adalah bentuk *follow up* dari turunnya Perbup LamonganNo.48 tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan, dimana dalam pelaksanaannya, PERZELA tetap berpegang pada setiap pasal yang dibunyikan dalam Perbup No. 48[118]. Dalam Perbup No. 48 tahun 2017 tentang pendelegasian wewenang perizinan, setidaknya ada 5 indikator jalannya PERZELA jika berdasarkan Perbup No.48 Tahun 207, yakni kontinuitas operasi, manajemen aplikasi otomatis, pusat data dan informasi, jejak audit, dan jaminan keamanan.

a. Kontinuitas Operasi PERZELA

Menurut Kasi Pendataan dan Pendaftaran DPMPTSP, Luluk Zumiatin, PERZELA hingga saat ini masih bisa beroperasi secara terus menerus, PERZELA juga sejauh ini diupayakan untuk dapat dijalankan sesuai standar layanan (SOP DPMPTSP), lalu DPMPTSP juga sealu berupaya meningkatkan keamanan operasi PERZELA dimana setiap pengguna layanan yang memakai SIPPOMA (aplikasi PERZELA) akan dijamin mendapat pelayanan yang sama dengan kantor dinas. Begitu juga menurut Edi Sutrisno (Kabid Pelayanan DPMPTSP Lamongan), bahwa sejauh ini masih menjadi solusi masyarakat untuk memudahkan setiap kebutuhan administrasi terkait perizinan online, dan akan terus diupayakan peningatannya dengan update aplikasi, dan berbagai evaluasi kerja.

[118] Luluk Zumiatin, S,Pd, (Kasi Pendataan dan Pendaftaran DPMPTSP Kab. Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Manajemen Aplikasi Otomatis

PERZELA ditekankan untuk memilliki sistem manajemen otomatis, dimana setiap pengguna layanan yang memakai aplikasi Perzela, akan mendapat pelayanan yang sesuai tanpa ada gangguan maupun kesalahan, baik dalam segi penerbitan surat izin, rekomendasi, tanda daftar, ataupun informasi. Jadi, DPMPTSP juga mengupayakan untuk meminimalisasi gangguan bahkan meniadakan gangguan pada sistem PERZELA demi kenyamanan pengguna dan efektivitas pelayanan[119]. Setiap kali terjadi gangguan, menurut Sri Winarti sebagai Kasi Pengelolaan dan Penerbitan Izin DPMPTSP, naka akan dilakukan berbagi cara tergantung jenis gangguan, jika masalah server, maka solusinya adalah perbaikan sisi server, jika errror di pemrosesan pelayanan, maka akan ada berbagai solusi seperti input ulang atau bahkan menghubungi pengguna layanan yang bersangkutan.

c. Pusat Data dan Informasi

PERZELA juga sudah memuat semua jenis informasi terkait pelayanan DPMPTSP, baik mekanisme, syarat, prosedur, biaya, waktu atau apapun yang berhubungan dengan pelayanan, melalui SIPOLA di aplikasi, maupun melalui website. Bahkan, setiap perubahan, perkembangan, atau pengumuman tertentu yang bersifat aktual akan selalu diupdate di aplikasi maupun website[120].

d. Jejak Audit

DPMPTSP Kabupaten Lamongan memberikan fasilitas berupa tracking dokumen, bisa melalui fitur PERZELA Tracking di aplikasi SIPPOMA atau bisa melalui website perzela.dpmptsp.go.id. Jadi, setiap pengguna layanan DPMPTSP bisa melakukan pengecekan mandiri terhadap proses penerbitan dokumen

[119] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021
[120] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perizinan[121]. Luluk Zumiatin (Kasi Pendataan dan Pendaftaran) juga menuturkan bahwasanya DPMPTSP juga memiliki riwayat audit terkait semua sirkulasi pelayanan di Perzela, sehingga bisa menjadi bahan evaluasi terhadap peningkatan performa aplikasi dan website.

e. Keamanan

Keamanan data dan kerahasiaan data para pengguna layanan PERZELA adalah tanggung jawab dari DPMPTSP. Oleh karena itu, setiap data dan identitas pribadi pengguna layanan tidak akan dijadikan konsumsi publik oleh DPMPTSP, selain itu, cara kerja aplikasi dan website akan diperkuat terutama sistem keamanannya sehingga setiap data didalamnya tidak bisa diambil alih oleh pihak yang tidak bertanggung jawab[122].

3. Kualitas Pelayanan Perizinan Online

Tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan dihitung berdasarkan 6 indikator, yakni prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, tanggung jawab pelayanan, fasilitas pelayanan, serta inovasi dan variasi pelayanan. Data ini dibahas dengan menggunakan tekhnik analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif adalah analisis menggunakan data, dimana data yang sudah terkumpul dideskripsikan sebagaimana adanya tanpa digeneralisasikan[123]. Setelah jawaban dari angket yang sudah disebar kepada responden sudah dikumpulkan, maka dibuat penyajian data tabel dengan hitungan frekuensi dan presentase sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

[121] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021
[122] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021
[123] Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, (Malang: UB Press, 2016) 158

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prosedur pelayanan diukur dengan 4 indikator, yakni waktu pelayanan, syarat pelayanan, biaya pelayanan, dan mekanisme pelayanan.

a. Waktu Pemberian Pelayanan PERZELA Kepada Konsumen Jelas

Tabel 4.13

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	47	49%
2	Setuju	34	35%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa waktu pemberian pelayanan PERZELA kepada konsumen jelas, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 49%, responden yang setuju berada di angka 35%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa waktu pemberian pelayanan PERZELA kepada konsumen masih belum jelas, dimana 8% responden menjawab kurang setuju, 5% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

b. Syarat Pelayanan PERZELA Kepada Konsumen Jelas dan Mudah

Tabel 4.14

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	51	53%
2	Setuju	27	28%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	Kurang Setuju	7	7%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa syarat pemberian pelayanan PERZELA kepada konsumen jelas dan mudah, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 53%, responden yang setuju berada di angka 28%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa syarat pemberian pelayanan PERZELA kepada konsumen masih belum jelas dan mudah, dimana 7% responden menjawab kurang setuju, 8% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

c. Biaya Pelayanan PERZELA Keada Konsumen Jelas

Tabel 4.15

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	54	56%
2	Setuju	28	29%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa biaya pemberian pelayanan PERZELA kepada konsumen jelas, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 56%, responden yang setuju berada di angka 29%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa biaya pemberian pelayanan PERZELA

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada konsumen masih belum jelas, dimana 5% responden menjawab kurang setuju, 6% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

d. Mekanisme Pelayanan PERZELA Kepada Konsumen Jelas dan Mudah

Tabel 4.16

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	59	61%
2	Setuju	25	26%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa mekanisme pemberian pelayanan PERZELA kepada konsumen jelas dan mudah, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 61%, responden yang setuju berada di angka 26%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa mekanisme pemberian pelayanan PERZELA kepada konsumen masih belum jelas dan mudah, dimana 6% responden menjawab kurang setuju, 4% menjawab tidak setuju, lalu 3% beranggapan sangat tidak setuju.

2) Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan diukur dengan 2 sub indikator, yakni Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu tunggu yang sudah ditentukan, dan Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu proses yang sudah ditentukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pengguna PERZELA Mendapatkan Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Tunggu Yang Sudah Ditentukan

Tabel 4.17

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	52	54%
2	Setuju	27	28%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu tunggu yang sudah ditentukan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 54%, responden yang setuju berada di angka 28%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan belum sesuai dengan waktu tunggu yang sudah ditentukan, dimana 4% responden menjawab kurang setuju, 9% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

b. Pengguna PERZELA Mendapatkan Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Proses Yang Sudah Ditentukan

Tabel 4.18

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	49	51%
2	Setuju	32	33%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu proses yang sudah ditentukan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 51%, responden yang setuju berada di angka 33%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa Pengguna PERZELA mendapatkan pelayanan belum sesuai dengan waktu proses yang sudah ditentukan, dimana 8% responden menjawab kurang setuju, 6% menjawab tidak setuju, lalu 2% beranggapan sangat tidak setuju.

3) Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan diukur dengan 1 variabel yakni di PERZELA tidak terjadi kesalahan/ketidaksesuaian prosedur pelayanan.

a. Di PERZELA Tidak Terjadi Kesalahan/Ketidaksesuaian Prosedur Pelayanan

Tabel 4.19

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	53	55%
2	Setuju	33	34%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa di PERZELA tidak terjadi kesalahan/ketidaksesuaian prosedur pelayanan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 55%, responden yang setuju berada di angka 34%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa di PERZELA masih terjadi kesalahan/ketidaksesuaian prosedur pelayanan, dimana 5% responden menjawab kurang setuju, 4% menjawab tidak setuju, lalu 2% beranggapan sangat tidak setuju.

4) Tanggung Jawab Pelayanan

Tanggung jawab pelayanan diukur dengan 2 sub indikator, yakni petugas PERZELA ramah dalam memberikan pelayanan, dan petugas PERZELA sopan dalam memberikan pelayanan.

a. Petugas PERZELA Ramah Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 4.20

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	43	45%
2	Setuju	37	38%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa petugas PERZELA ramah dalam memberikan pelayanan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 45%, responden yang setuju berada di angka 38%. Sementara itu, ada sebagian responden yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menganggap bahwa petugas PERZELA tidak ramah dalam memberikan pelayanan, dimana 10% responden menjawab kurang setuju, 5% menjawab tidak setuju, lalu 2% beranggapan sangat tidak setuju.

b. Petugas PERZELA Sopan Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 4.21

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	32	33%
2	Setuju	29	30%
3	Kurang Setuju	17	18%
4	Tidak Setuju	15	15%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa petugas PERZELA sopan dalam memberikan pelayanan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 33%, responden yang setuju berada di angka 30%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa petugas PERZELA tidak sopan dalam memberikan pelayanan, dimana 18% responden menjawab kurang setuju, 15% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

5) Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan diukur dengan 3 sub indikator, yakni tersedia pusat informasi di PERZELA, tersedia petunjuk pelayanan di PERZELA, dan tersedia fasilitas penunjang PERZELA seperti ruang tunggu, komputer dll di DPMPTSP.

a. Tersedia Pusat Informasi di PERZELA

Tabel 4.22

Sumber: Kuisioner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	34	35%
2	Setuju	31	32%
3	Kurang Setuju	17	18%
4	Tidak Setuju	11	11%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa sudah tersedia pusat informasi di PERZELA, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 35%, responden yang setuju berada di angka 32%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa belum tersedia pusat informasi di PERZELA, dimana 18% responden menjawab kurang setuju, 11% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

b. Tersedia Petunjuk Pelayanan di PERZELA

Tabel 4.23

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	35	36%
2	Setuju	36	37%
3	Kurang Setuju	11	12%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	6	6%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa sudah tersedia petunjuk pelayanan di PERZELA, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 36%, responden yang setuju

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berada di angka 37%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa belum tersedia petunjuk pelayanan di PERZELA, dimana 12% responden menjawab kurang setuju, 9% menjawab tidak setuju, lalu 6% beranggapan sangat tidak setuju.

c. Tersedia Fasilitas Penunjang PERZELA Seperti Ruang Tunggu, Komputer dll Di DPMPTSP

Tabel 4.24

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	39	40%
2	Setuju	28	29%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	17	18%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa sudah tersedia fasilitas penunjang PERZELA di DPMPTSP, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 40%, responden yang setuju berada di angka 29%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa belum tersedia fasilitas penunjang PERZELA di DPMPTSP, dimana 9% responden menjawab kurang setuju, 18% menjawab tidak setuju, lalu 4% beranggapan sangat tidak setuju.

6) Inovasi dan Variasi Pelayanan

Inovasi dan variasi pelayanan diukur dengan satu sub-indikator, yakni terdapat update/pengembangan pada PERZELA

a. Terdapat Update/Pengembangan Pada PERZELA

Tabel 4.25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber: Kuisioner

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	39	40%
2	Setuju	33	34%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	9	10%
Jumlah		97	100%

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden menganggap bahwa sudah terdapat update/pengembangan, dimana presentase jawaban sangat setuju menunjukan angka 40%, responden yang setuju berada di angka 34%. Sementara itu, ada sebagian responden yang menganggap bahwa belum terdapat update/pengembangan pada PERZELA, dimana 8% responden menjawab kurang setuju, 8% menjawab tidak setuju, lalu 10% beranggapan sangat tidak setuju.

4. Pengaruh Kebijakan PERZELA terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Selanjutnya adalah menaganalisa data temuan dari pengaruh kebijakan PERZELA terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Tekhnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik inferensial. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan menerapkan hasilnya pada populasi[124] . Data dianalisis menggunakan SPSS for Windows 8. Sedangkan metode yang digunakan adalah analisis regresi linier beserta uji T (uji hipotesis) yang secara detailnya dijelaskan sebagaimana berikut:

[124] Wiratna Sujarweni, Statistika Untuk Penelitian, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) 68

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode analisis yang mencari hubungan dan dan membuktikan hipotesis hubungan antara 2 variabel[125]. Dimana metode ini mencari pola hubungan antara Variabel X (manajemen birokrasi) dan variabel Y[126] (tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan), dengan pola hubungan sebagai berikut:

Y= a+bX

Ket:

a = nilai konstanta

b = Koefisien regresi, yaitu nilai tingkatan atau turunan variabel Y berdasarkan variabel X

Tabel 4.26

Variables Entered/Removed[a]			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)[b]	.	Enter
Variabel Terikat: Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan			

[125] Basilisu Redan Werang, Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial, (Yogyakarta:Calpulis, 2015) 135

[126] Sity Nurlily Lenda, Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Journal Volume II No. 4 2013, 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

All requested variables entered.

a. Besaran Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y

Tabel 4.27

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.254[a]	.065	.055	9.31442
a. Predictors: (Constant), Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)				

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagi berikut:

R (Koefisien Korelasi);

Besaran koefisien korelasi dari model tsb adalah 0.254, dengan demikian tingkat hubungan antara variabel X dan Variabel Y termasuk dalam kategori rendah. Hal ini berdasarkan 5 kriteria tingkat korelasi menurut Joseph Hair sebagai berikut[127]:

Tabel 4.28

Koefisien Korelasi	Tingkat Korelasi
0.81 sampai 1.00	Sangat Tinggi
0.61 sampai 0.80	Tinggi
0.41 sampai 0.60	Sedang
0.21 sampai 0,40	Rendah
0.00 sampai 0.20	Tidak ada Korelasi

R^2(Koefisien Determinasi);

berdasarkan nilai R^2 sebesar 0.065, maka nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh kebijakan perzela (X) terhadap kualitas layanan (Y)

[127] Joseph F. Hair JR, Multivariate Data Analisis Edisi 5, (Jakarta: Garmedia Pustaka Utama, 2006), 87.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah sebesar 6.5% sedangkan 93.5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

b. Signifikansi yang bersifat linier/non-linier

Tabel 4.29

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	570.694	1	570.694	6.578	.012[b]
	Residual	8242.048	95	86.758		
	Total	8812.742	96			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan						
b. Predictors: (Constant), Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)						

Nilai probabilitas (Sig) pada uji F diperuntukan untuk mengatuhui variabel yang diteliti bersifat linier atau tidak. Berdasarkan nilai signifikansi yang didapat sebesar 0.012, maka diketahui bahwa 0.012<0.05 sehingga terdapat pengaruh antara kebijakan perzela dengan kualitas layanan yang bersifat linier.

Catatan: sig<0.05: bersifat linier dan terdapat pengaruh

Sig>0.05: bersifat non-linier dan tidak ada pengaruh

2) Uji T (Melihat Signifikansi Variabel X terhadap Variabel Y

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.30

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.841	6.005		6.301	.000
	Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)	.329	.128	.254	2.565	.012
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan						

Ho: Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kebijakan perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan

H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kebijakan perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan

- Uji hipotesis dengan membandingkan nilai Sig dengan 0.05

Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai sig<0.05, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Jika nilai sig>0/05, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Tabel 4.31

Coefficients[a]

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.841	6.005		6.301	.000
	Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)	.329	.128	.254	2.565	.012
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan						

Berdasarkan output tabel 4.31 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.012, yang mana 0.012 lebih kecil dari 0.05 ssehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti bahwa "terdapat pengaruh kebijakan perzela terhadap kualitas pelayanan"

- Uji hipotesis dengan membandingkan T hitung dengan T tabel

Dasar pengambilan keputusan ;

Jika T hitung > T tabel, maka terdapat pengaruh kebijakan terhadap kualitas pelayanan

Jika T hitung < T tabel, maka tidak ada pengaruh kebijakan terhadap kualitas pelayanan

Tabel 4.32

Coefficients[a]

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.841	6.005		6.301	.000
	Kebijakan Perizinan Online Lamongan (PERZELA)	.329	.128	.254	2.565	.012
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan						

Berdasarkan output tabel 4.32 diatas diektahui bahwa nilai T hitung sebesar 2.565

Kemudian nilai T tabel dihitung dengan;

Derajat kebebasan (df)=n-2, dimana n=97, jadi df=95

Df=95; a=0.025, maka nilai T tabel =1.988

2.565>1.988, dimana T hitung lebih besar dari T tabel sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa "ada pengaruh kebijakan perzela terhadap kualitas pelayanan". Secara detail, dengan nilai T hitung yang diapat sebesar 2.565 yang mana bersifat positif maka berdasarkan Uji-T dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif signifikan kebijakan Perzela terhadap kualitas pelayanan.

.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kebijakan PERZELA

Kebijakan publik menurut James Anderson adalah suatu kebijakan yang dirumuskan dan diimplementasikan oleh lembaga pemerintahan guna mencapai solusi permasalahan tertentu[128], lebih lanjut Anderson menjelaskan bahwa kebijakan publik bisa dikatakan sebagai kebijakan publik apabila mnyangkut pada elemen elemen diantaranya[129]:

a. Kebijakan publik memiliki orientasi tertentu yang jelas
b. Kebijakan publik berupa serangkaian upaya yang dilakukan oleh pemerintah
c. Kebijakan publik adalah sesuatu yang sudah dirumuskan dan diputuskan oleh pemerintah dan bukan hanya merupakan gagasan pemerintah saja
d. Kebijakan publik berisi tentang keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau untuk tidak melakukan sesuatu
e. Kebijakan publik bisa bersifat otoritatif atau memaksa

Jadi, berdasarkan pernyataan diatas, dapat difahami bahwa kebijakan publik adalah suatu keputusan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan kepentingan masyarakat. Perzela, merupakan salah satu bentuk kebijakan yang bisa dikatakan memenuhi elemen yang diuatarakan oleh james Anderson, menurut Sri Winarti (Kasi Pengelolaan dan Pendaftaran DPMPTSP) dalam sesi wawancara peneliti, menyebutkan bahwa:

a. Perzela memiliki orientasi utama sebagai solusi bagi masyarakat untuk mengatasi berbagai problematika pelayanan publik serta

[128] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) xvii
[129] Ibid, 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meningkatkan efektivitas pelayanan khususnya di bidang perizinan.

b. Perzela juga merupakan *follow up* langsung dari kebijakan pemerintah kabupaten Lamongan, yakni Perbup No.48 Tahun 2017 tentang Pendelegasian wewenang perizinan, jadi Perzela memenuhi elemen upaya pemerintah yang berupa keputusan, bukan semata hanya gagasan dari pemerintah

c. Perzela memberikan *output* secara langsung yakni dengan aplikasi dan website perizinan online

Kebijakan pubik juga memiliki beberapa unsur yang didasarkan dari struktur kebijakan, berdasarkan struktur, kebijakan publik memiiki beberapa unsur diantaranya[130];

1) *Unsur tujuan*. Kebijakan publik harus mencapai kriteria tujuan yang jelas,rasional, realistis, dan berorientasi kepentingan umum. Sementara tujuan Perzela sudah jelas yakni sebagai solusi bagi masyarakat untuk mengatasi berbagai problematika pelayanan publik serta meningkatkan efektivitas pelayanan khususnya di bidang perizinan
2) *Unsur masalah*. Kebijakan publik dirumuskan berdsarkan identifikasi masalah dan upaya pemecahan masalah tersebut, jadi, kebijakan publik juga harus didasarkan pada identifikasi masalah yang benar dan menguasai fokus permasalahan. Masalah yang mendasari Perzela adalah berbagai problematika terkait efisiensi/efektivitas pelayanan publik
3) *Unsur tuntutan*. Kebijakan publik juga didasarkan dari tuntutan masyarakat yang berasal dari kegerahan, dukungan, kritik, maupun tantangan. Jika menganut pada bagiamana Perzela dirumuskan, tentu berawal dari ketidak nyamanan masyarakat terhadap administrasi perizinan yang masih terkesan sulit di mata masyarakat
4) *Unsur dampak*. Dalam merumuskan kebijakan, tentunya pemerintah akan mempertimbangkan dampak yang akan terjadi ditengah masyarakat, bisa

[130] Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik,* (Jakarta: Salemba, 2004) 45-54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dampak positif maupun sebaliknya. Perzela juga dipersiapkan sedemikian rupa sehingga harus memberikan dampak positif bagi pelayanan.

5) *Unsur sarana/alat kebijakan*. Sarana yang dimaksud dalam unsur kebijakan adalah kekuasaan, pengembangan kompetensi, insentif, dan simbolisme kebijakan. Perzela setidaknya memenuhi fasiltas aplikasi, website, dan sarana informasi yang lengkap, serta kekuatan server yang mumpuni.

DPMPTSP Kabupaten Lamongan berdasarkan Pasal 5 Perbup No. 48 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan juga menyediakan fasilitas pelayanan perizinan online dengan nama PERZELA (Perizinan Elektronik Lamongan), dengan Standar Pengelolaan Tekhnis atau indikator sebagai berikut:

1) Kontinuitas Operasi Perzela. Menjamin PERZELA beroperasi secara kontinuitas sesuai standar tingkat layanan, keamanan dan data informasi
2) Manajemen Aplikasi Otomatis. Melakukan manajemen sistem aplikasi otomatisasi proses kerja pelayanan perizinan dan non-perizinan, serta data dan informasi, melakukan tindakan untuk mengatasi jika terjadi gangguan terhadap PERZELA
3) Pusat Informaasi dan data. Melakukan sinkronisasi pertukaran data dan penyediaan pusat informasi secara langsung (Online)
4) Jejak Audit. Menyediakan jejak audit/tracking dokumen atas seluruh kegiatan PERZELA
5) Keamanan. Menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan DPMPTSP melalui PERZELA

Dari indikator diatas, Perzela dinilai sudah mampu memenuhi indikator dengan baik, dengan kata lain Perzela sudah mengoperasikan cara kerja sistem pelayanan perizinan online dengan baik, berikut adalah pernyataan dari Edi Sutrisno (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP), Luluk Zumiatin, dan Sri Winarti melalui sesi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wawancara oleh peneliti, yang menjelaskan cara kerja Perzela sesuai dengan Perbup Lamongan No 48 Tahun 2017 sebagai berikut:

a. Kontinuitas Operasi PERZELA

Menurut Kasi Pendataan dan Pendaftaran DPMPTSP, Luluk Zumiatin, PERZELA hingga saat ini masih bisa beroperasi secara terus menerus, PERZELA juga sejauh ini diupayakan untuk dapat dijalankan sesuai standar layanan (SOP DPMPTSP), lalu DPMPTSP juga sealu berupaya meningkatkan keamanan operasi PERZELA dimana setiap pengguna layanan yang memakai SIPPOMA (aplikasi PERZELA) akan dijamin mendapat pelayanan yang sama dengan kantor dinas. Begitu juga menurut Edi Sutrisno (Kabid Pelayanan DPMPTSP Lamongan), bahwa sejauh ini masih menjadi solusi masyarakat untuk memudahkan setiap kebutuhan administrasi terkait perizinan online, dan akan terus diupayakan peningatannya dengan update aplikasi, dan berbagai evaluasi kerja.

b. Manajemen Aplikasi Otomatis

PERZELA ditekankan untuk memilliki sistem manajemen otomatis, dimana setiap pengguna layanan yang memakai aplikasi Perzela, akan mendapat pelayanan yang sesuai tanpa ada gangguan maupun kesalahan, baik dalam segi penerbitan surat izin, rekomendasi, tanda daftar, ataupun informasi. Jadi, DPMPTSP juga mengupayakan untuk meminimalisasi gangguan bahkan meniadakan gangguan pada sistem PERZELA demi kenyamanan pengguna dan efektivitas pelayanan[131]. Setiap kali terjadi gangguan, menurut Sri Winarti sebagai Kasi Pengelolaan dan Penerbitan Izin DPMPTSP, naka akan dilakukan berbagi cara tergantung jenis gangguan, jika masalah server, maka solusinya adalah perbaikan sisi server, jika errror di pemrosesan pelayanan, maka akan ada berbagai solusi seperti input ulang atau bahkan menghubungi pengguna layanan yang bersangkutan.

c. Pusat Data dan Informasi

[131] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERZELA juga sudah memuat semua jenis informasi terkait pelayanan DPMPTSP, baik mekanisme, syarat, prosedur, biaya, waktu atau apapun yang berhubungan dengan pelayanan, melalui SIPOLA di aplikasi, maupun melalui website. Bahkan, setiap perubahan, perkembangan, atau pengumuman tertentu yang bersifat aktual akan selalu diupdate di aplikasi maupun website[132].

d. Jejak Audit

DPMPTSP Kabupaten Lamongan memberikan fasilitas berupa tracking dokumen, bisa melalui fitur PERZELA Tracking di aplikasi SIPPOMA atau bisa melalui website perzela.dpmptsp.go.id. Jadi, setiap pengguna layanan DPMPTSP bisa melakukan pengecekan mandiri terhadap proses penerbitan dokumen perizinan[133]. Luluk Zumiatin (Kasi Pendataan dan Pendaftaran) juga menuturkan bahwasanya DPMPTSP juga memiliki riwayat audit terkait semua sirkulasi pelayanan di Perzela, sehingga bisa menjadi bahan evaluasi terhadap peningkatan performa aplikasi dan website.

e. Keamanan

Keamanan data dan kerahasiaan data para pengguna layanan PERZELA adalah tanggung jawab dari DPMPTSP. Oleh karena itu, setiap data dan identitas pribadi pengguna layanan tidak akan dijadikan konsumsi publik oleh DPMPTSP, selain itu, cara kerja aplikasi dan website akan diperkuat terutama sistem keamanannya sehingga setiap data didalamnya tidak bisa diambil alih oleh pihak yang tidak bertanggung jawab[134].

Menurut masyarakat, Perzela juga sudah berada pada performa terbaik, dimana berdasarkan data yang sudah disajikan, sebagian besar pelaksanaan

---

[132] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021
[133] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021
[134] Edi Sutrisno, MM. (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perzela berada pada skor 5 (sangat setuju) atau 4 (setuju), detailnya dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.1

Skor rata rata Jawaban Responden Variabel X

Sumber: Kuisioner

Skor Kuisioner	**Frekuensi Skor (jawaban semua pertanyaan angket variabel x)**	**Skor x Frekuensi Skor**
Sangat Setuju (5)	546	2730
Setuju (4)	368	1472
Kurang Setuju (3)	84	252
Tidak setuju (2)	82	164
Sangat Tidak Setuju (1)	37	37
Jumlah:	1117	4655
Rata Rata:	$\frac{4655}{1117} = 4{,}1$	

$\frac{4655}{1117} = 4{,}1.$ selanjutnya adalah mengukur skala interval dengan cara

$$\frac{Juml \quad Frekuensi}{Jumlah\ Skor\ maksimum x100} = \frac{4655}{5585x100} = 83\%$$

Dengan demikian, dapat difahami bahwasanya rata rata skor untuk variabel X yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,1 dari total skor tertinggi 5.0 atau 83% dari 100%, yang artinya masyarakat cukup percaya bahwa Perzela sudah berjalan dengan baik dan memenuhi indikator kontinuitas operasi Perzela,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manajemen aplikasi otomatis, pusat data informasi, jejak audit, dan jaminan keamanan data.

B. Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Pelayanan publik adalah suatu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam hal barang, jasa maupun administrasi[135]. Pemerintah mempunyai hakikat untuk melayani masyarakat dan berorientasi penuh terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Seberapa berhasil suatu pelayanan menjadi solusi bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat bisa menjadi gambaran kualitas pelayanan publik. Pengertian kualitas juga bisa dimengerti sebagai gambaran kinerja, reabilitas, kemudahan penggunaan, keindahan dan lain-lain pada suatu produk atau karakteristik pelayanan seperti halnya yang diuatarakan oleh Setyaningrum (2009:13). Itu artinya, jika produk atau layanan bisa mencakup kesemua kriteria tersebut, maka produk atau layanan itu bisa dikatakan sebagai produk sang sesuai atau memenuhi kebutuhan *customers*)[136].

Kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan jasa dan administratif pada kenyataanya tidak bisa dinilai dengan semudah itu mengingat berbagai kriteria maupun unsur yang dinilai. Faktanya, salah satu tolak ukur utama tehadap negara yang berhasil atau negara yang gagal adalah deengan menilai kualitas pelayanan publiknya. Oleh karena itu, Indonesia dan banyak negara demokrasi lain menaruh perhatian penuh pada kualitas pelayanan publik, terlepas dari berbagai permasalahan yang masih melekat pada pelayanan publik itu sendiri. Sebagai kelengkapa data mengenai kualitas pelayanan publik, maka penting kiranya jika pendapat para ahli juga dikemukakan dalam penelitian ini, Brady dan Coninmendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk rasio antara

---

[135] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 199

[136] Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2, Nomor 1, Januari 2014, 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harapan peengguna pelayanan dengan realita pelayanan yang didapat oleh pengguna layanan[137].

Kualitas pelayanan publik memiliki bebearapa standar atau indikator yang perlu diperharhatikan agar terfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan menurut Gaspers, diantaranya adalah[138]:

1) Prosedur pelayanan yang jelas dan memudahkan konsumen, mencakup waktu, syarat, biaya, dan mekanisme pelayanan
2) Ketepatan pelayanan, hal ini berkitan dengan bagaimana pelanggan mendapat pelayanan sesuai dengan waktu tunggu dan waktu proses yang sudah ditentukan oleh penyelenggara layanan
3) Akurasi pelayanan, dimana pelayanan terhindar dari berbagai kesalahan atau ketidaksesuaian dengan prosedur
4) Tanggung jawab yang diberikan oleh penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, terkait dengan pemberian pelayanan, terutama petugas yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti diantaranya customer service, satpam, petugas administrasi, penerima tamu, dll
5) Kelengkapan fasilitas pelayanan, mulai dari fasilitas utama seperti pusat informasi dan petunjuk pelayanan maupun fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, komputer, dan sebagainya
6) Variasi dan inovasi pelayanan, dimana penyelenggara memberikan pola baru atau pembaharuan pola pelayanan sehingga senantiasa memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

Pelaksanaan Perzela ditujukan sebagai salah satu solusi permasalahan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP khususnya dalam hal pelayanan perjinan online, namun perlu dikaji bahwasanya apakah masyarakat sudah mencapai tingkat kepuasan atau bagaimana penilaian masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, berikut adalah

[137] Afrizal, *Administrasi Keuangan Negara dan Daerah,* (Yogyakarta: UINPress, 2009) 88
[138] Muhammad Ridho Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik,* (Yogyakarta: Calpulis, 2016) 207-208

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten lamongan menurut masyarakat berdasarkan penelitian di lapangan:

Tabel 5.2

Skor rata rata Jawaban Responden Variabel Y

Sumber: Kuisioner

Skor Kuisioner	**Frekuensi Skor (jawaban semua pertanyaan angket variabel x)**	**Skor x Frekuensi Skor**
Sangat Setuju (5)	587	2935
Setuju (4)	400	1600
Kurang Setuju (3)	115	345
Tidak setuju (2)	107	214
Sangat Tidak Setuju (1)	52	52
Jumlah:	1261	5146
Rata Rata:	$\frac{5146}{1261} = 4{,}0$	

$\frac{5146}{1261} = 4{,}0.$ selanjutnya adalah mengukur skala interval dengan cara

$$\frac{Jumlah\ Frekuensi}{Jumlah\ Skor\ maksimum x 100} = \frac{5146}{6305 x 100} = 81\%$$

Dengan demikian, dapat difahami bahwasanya rata rata skor untuk variabel Y yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,0 dari total skor tertinggi 5.0 atau 81% dari 100%, yang artinya masyarakat menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan berada pada tingkat kualitas yang tinggi, baik dalam hal prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, tanggung jawab pelayanan, fasilitas pelayanan, dan inovasi pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pengaruh Kebijakan PERZELA Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kabupaten Lamongan

Menurut Abdul Wahab (1997;22) Kebijakan publik bisa berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik setelah dilakukan penganalisaan dan penilaian akibat dan konsekuensinya[139]. Dengan demikian, adanya Perzela harusnya bisa menjadi faktor meningkatnya kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Dari pembahasan analisis data yang sudah disajikan, dapat diketahui bahwa Kebijakan Perzela (variabel X) dan Kualitas Pelayanan Perizinan Online (variabel Y) memiliki tingkat hubungan yang rendah yakni sebesar 0.254, dimana pengaruh Kebijakan Perzela (X) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online (Y) adalah sebesar 6.5% sedangkan 93.5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terrdapat pengaruh positif signifikan antara Kebijakan Perzela terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online, namun dengan tingkat hubungan atau pengaruh yang rendah.

Berdasarkan observasi dan penelitian lebih lanjut di lapangan, Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi tingkat korelasi antara Perzela dengan kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan, diantaranya:

1. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem kerja pelayanan perizinan secara online yang belum menyeluruh, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memaksimalkan penggunaan berbagai fitur pelayanan yang sudah disediakan
2. Banyaknya fitur yang belum dikenal masyarakat, sehingga penggunaan masing masing fitur tidak bisa melengkapi satu sama lain dan berakibat pada ketertinggalan masyarakat dalam setiap pengembangan
3. Kurangnya penekanan atau sosialisasi terhadap pentingnya menyelesaikan administrasi perizinan, sehingga masih banyak masyarakat yang belum

[139] Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi kebijaksanaan Negara,* Jakarta: Bumi Aksara, 1997. 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

punya kesadaran untuk mengurus berkas perizinan terutama terkait penanaman modal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, ada beberapa kesimpulan terkait pengaruh kebijakan Perzela terhadap tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSSP Kabupaten lamongan yang dijelaskan sebagaimana berikut:

1. PERZELA adalah salah satu terobosan baru bagi DPMPTSP Kabuaten Lamongan dalam hal meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, didasarkan pada Perbup Lamongan No. 48 Tahun 2017, Perzela dijalankan oleh DPMPTSP dan hingga saat ini masih eksis dan beroperasi di tengah masyarakat. Perzela memiliki fitur diantaranya adalah SIPPOMA, Sipola, SIPPADU,Tracking, Pacekudu, dan Jebolprima. Masyarakat menilai bahwasanya rata rata skor untuk variabel X yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,1 dari total skor tertinggi 5.0 atau 83% dari 100%, yang artinya masyarakat cukup percaya bahwa Perzela sudah berjalan dengan baik dan memenuhi indikator kontinuitas operasi Perzela, manajemen aplikasi otomatis, pusat data informasi, jejak audit, dan jaminan keamanan data
2. Tingkat kualitas pelayanan DPMPTSP, khususnya dalam hal perizinan online menurut masyarakat rata rata skor untuk variabel Y yakni pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,0 dari total skor tertinggi 5.0 atau 81% dari 100%, yang artinya masyarakat menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan berada pada tingkat kualitas yang tinggi, baik dalam hal prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, tanggung jawab pelayanan, fasilitas pelayanan, dan inovasi pelayanan.
3. Terdapat pengaruh positif antara Kebijakan Perzela terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online, namun dengan tingkat hubungan atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengaruh yang rendah, dimana pengaruh Kebijakan Perzela (X) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online (Y) adalah sebesar 6.5% sedangkan 93.5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Saran

Dalam hal pelayanan publik, setiap lembaga penyelenggara layanan dituntut untuk dapat selalu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, disamping itu, penyelenggara layanan harus selalu mengikuti perkembangan zaman sebagai bentuk evaluasi terhadap kebutuhan, efisiensi, dan efektifitas pelayanan, tak terkecuali juga DPMPTSP Kabupaten Lamongan, dimana DPMPTSP juga harus selalu melakukan evaluasi untuk mengukur sampai dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan DPMPTSP. Perzela menjadi salah satu terobosan yang baik dalam hal mengikuti kemajuan tekhnologi, sebagai salah satu solusi peningkatan kualitas pelayanan, Perzela diharapkan akan terus menerus dioperasikan dan dikembangkan baik secara peforma maupun fiturnya.

Kedepannya, Perzela diharapkan untuk semakin menjadi andalan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan, baik dengan cara peningkatan peforma seperti meminimalisasi gangguan sebaik mungkin, penyederhanaan prosedur dan pemerataan penggunaan di semua layanan, ataupun dengan cara pengayaan dan penigkatan fitur fitur Perzela, seperti pengiriman dokumen secara online, udate sistem informasi, meskipun untuk sekarang fitur Perzela tergolong sudah cukup banyak, namun kedepannya, seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan, maka diharapkan fitur Perzela akan terus dikembangkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Abidin, Said Zainal , 2004, Kebijakan Publik, Jakarta: Salemba

Afrizal, 2009, Administrasi Keuangan Negara dan Daerah, Yogyakarta: UINPress

Barata, A. A, 2003, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta:ElexMedia

Durianto, Darmadi, 2004, Brand Equity Ten, Jakarta:Gramedia.

Gaebler, Ted, 1996, Mewirausahakan Birokrasi, Jakarta:PPM

Gibson, James L. , 1996, Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, Jakarta:Erlangga

Hair JR, Joseph F, 2006, Multivariate Data Analisis Edisi 5, Jakarta: Garmedia Pustaka Utama

Hiplunudin, Agus, 2017, Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik, Yogyakarta: Calpulis

Krejcie, Robert V. , 2016, Determining Sample Size For Research Activtiez, dalam Solimun, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, Malang: UB Press

Martono, Nanang, 2010, Statistika Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS. Yogyakarta: Gava Media

Mindarti, Lely Indah, 2016, Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik, Malang: UB

Newman, 2013, Metode Penelitian Sosial: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif, Jakarta: Gramedia

Purnamasari, Wulan, 2019, Komunikasi Kontemporer dan Masyarakat, Jakarta:Gramedia

Sarwono, Jonathan, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Yogyakarta: Suluh Media

Situmorang, Chazali, 2016, Kebijakan Publik, Depok: SSDI

Solimun, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif: Peerspektif Sistem, Malang: UB Press

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Steers, Richard , 1985, Efektivitas Organisasi, Jakarta:Erlangga

Suaib, Muhammad Ridho, 2016 Pengantar Kebijakan Publik, Yogyakarta: Calpulis

Sugiyono,2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Cempaka

Sujarweni, Wiratna, 2012, Statistika Untuk Penelitian, Yogyakarta: Graha Ilmu

Suntoro, Irawan , 2015, Kebijakan Publik, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015

Thoha, Miftah, 2006, Kepemimpnan dalam Manajemen, Jakarta:Rajagrafindo Persada

Wahab, Abdul, 1997, Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi kebijaksanaan Negara, Jakarta: Bumi Aksara

Waluya, Bagja, 2004, Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat, Bandung: SetiaPurna

Werang, Basilisu Redan, 2015, Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial, Yogyakarta:Calpulis

Winartha, I Madhe, 2006, Pedoman Penulisan Usulan Penelitan, Skripsi, dan Thesis, Yogyakarta:Andi

Zulfikar, 2014, Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika, Yogyakarta: Deepubish

JURNAL

Akimova, Olena, 2019, Evaluation of Good Governance Principles Implementation Using Polling Data, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 9, No. 4

Ali, Abubakar, 2020, The Third Sector in Public Governance in Nigeria: Concept, Identity and Prospects, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 10 No. 1

Atbar, Samuel, 2012, Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Layanan Publik pada Distrik Semanga, Jurnal JIAS Vol 1 No 1

Fadhilah, Akhmad, 2018, Strategi Meningkatkan Kepatuhan StandarPelayanan Publik, JOM FISIP Vol. 5 No. 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Fernanda, Desy, 2003, Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah, JAP Volume 1 No 2

Fitriana, Diah Nur, 2014, Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya), Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2, Nomor 1

Frinaldi, Aldri, 2014, Pengaruh Budaya Kerja PNS Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh, Jurnal Humanus vol XIII No. 2

Hasjimzum, Yusnani, 2014, Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Dinamika Hukum Vol 14 No 3 2014

Ihsanuddin, 2014, Kualitas Pelayanan Publik Pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No.2

Karipan, Josef Kurniawan, 2015, Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, Jurnal Administrasi Publik UNSRAT Vol 4 No 35

Kurniawan, Robi Cahyadi, 2016, Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Fiat Justisia Journal Of Law Vol 10

Lenda, Sity Nurlily, 2013, Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Journal Volume II No. 4

Mahsyar, Abdul, 2016 Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, Jurnal Otoritas Vol 1 No. 2

Masyhudi, 2005, Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Publik, Jurnal Aplikasia Ilmu Ilmu Agama Vol VI No.1

Nur, Devitasari, 2017, Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, Skripsi Fisip Universitas Diponegoro Semarang

Pratama, Hamdani, 2015, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Volume 3, Nomor 3

Puspitasari, Ni Luh Putu, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung, E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1

Rezha, Fahmi, 2015 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat, Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No 5

Sancoko, Bambang, 2010, Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi No.1 Vol 17

Tsegaw, Paulos C. , 2020, The Nexus Between Good Governance Indicators And Human Development Index In Africa: An Econometric Analysis, Journal of Public Administration and Governance Vol. 10 No. 2

Umasugi, Rahmat, 2017, Pengaruh Reformasi Struktur Birokrasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekretariat Daerah Kota Manado, Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No 46

Usman, Jaelan, 2011, Manajemen Birokrasi Profesional Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Jurnal Otoritas Vol 1 No 2

WAWANCARA

Sutrisno,Edi, (Kabid Pelayanan Perizinan DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

Winarti, Sri, (Kasi Pengelolaan dan Penerbitan Izin DPMPTSP Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021

Zumiatin, Luluk , (Kasi Pendataan dan Pendaftaran DPMPTSP Kab. Lamongan), Wawancara pada 24 Maret 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

WEBSITE RESMI

https://dpmptsp.lamongankab.go.id/ (Website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan)

SIPPOMA PERZELA (Android App resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id