

TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH DAERAH DALAM PEMBERIAN BANTUAN HUKUM BAGI MASYARAKAT MISKIN

Author

¹Siti Sopiya[✉], ²Gili Argenti, ³Rudyk Nababan

Affiliation:

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang. Jalan HS. Ronggowaluyo
Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, 41361 Indonesia.

Email:

¹1710631180139@student.unsika.ac.id, ²Gili.argenti@fisip.unsika.ac.id, ³Rudyknababan@gmail.com

Received: August 16, 2021

Revised : August 25, 2021

Accepted: September 23 ,2021

Available Online: December 01, 2021

✉ Corresponding author

Siti Sopiya

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

e-Mail: 1710631180139@student.unsika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih adanya percetakan fisik dokumen yang dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang. DPMPTSP berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, seperti upaya penyingkatan waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan nonperizinan, juga didukung Pelayanan Secara Elektronik (PSE). Hal tersebut diatur dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Kebijakan Program Si Teteh Dalam Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lalu teknik pengumpulan data menggunakan beberapa cara yaitu studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi kebijakan program Si Teteh dalam pelayanan perizinan ini belum efektif, karena berdasarkan teori implementasi kebijakan Charles O. Jones, (1994:166) yang terdiri dari tiga dimensi belum terpenuhi dengan baik, antara lain: 1) Organisasi, Sumber Daya Manusia terdiri dari ASN dan Non-ASN, fasilitasnya seperti komputer, printer dan jaringan internet; 2) Interpretasi, sosialisasi melalui media sosial, baliho, brosur, undangan perwakilan dari pemegang investasi, diundang media massa dan media online juga; dan 3) Penerapan, rapat evaluasi dilaksanakan setiap terdapat masalah atau peraturan baru dalam aplikasi Si Teteh.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Perizinan, Si Teteh

Abstract

The background of this research is that there is still physical printing of documents carried out at the Office of the Investment and One-Stop Service (DPMPTSP) Office of Karawang Regency. DPMPTSP is committed to providing the best service to the community, such as efforts to shorten the time, procedures, and costs for licensing and non-licensing, also supported by Electronic Services (PSE). This is regulated in Karawang Regent Regulation Number 40 of 2017 concerning Electronic Licensing Services and Karawang Regent Regulation Number 50 of 2018 concerning Amendments to Karawang Regent Regulation Number 40 of 2017 concerning Electronic Licensing Services. The purpose of this study is to describe how the implementation of the Si Teteh Program Policy in Licensing Services at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services, Karawang Regency. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Then the data collection techniques were used in several ways, namely literature study, observation, interviews, and documentation. The data analysis technique was carried out through data reduction, data presentation, and also drawing conclusions and verification. The results of this study

explain that the implementation of the Si Teteh program policy in licensing services has not been effective, because based on the theory of policy implementation by Charles O. Jones, (1994:166) which consists of three dimensions has not been fulfilled properly, among others: 1) Organization, Resources Human Resources consist of ASN and Non-ASN, facilities such as computers, printers and internet network; 2) Interpretation, socialization through social media, billboards, brochures, invitations from representatives of investment holders, mass media and online media as well; and 3) Implementation, an evaluation meeting is held every time there are problems or new regulations in the Si Teteh application.

Keywords : *Implementation, Service, Licensing, Si Teteh.*

Pendahuluan

Era globalisasi saat ini sangat besar pengaruhnya terhadap aspek kehidupan masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial, politik, lingkungan, budaya, dan terutama dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan dan akses kemudahan diberbagai aspek sosial. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa pengaruh di semua lapisan kehidupan masyarakat baik di kota-kota besar maupun di pedesaan serta sudah menjadi suatu kebutuhan dalam berbagai aktivitas.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dalam Pasal 1 ayat (1) telah disebutkan bahwa:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik dan Peraturan

Bupati Karawang Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik. PSE ini merupakan sebuah aplikasi perizinan dengan metode *online* yang dinamakan Sistem Informasi Tepat, Transparan, Efektif, dan Handal (Si Teteh).

Program Si Teteh berangkat dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang untuk mempermudah dan membantu masyarakat dalam bidang perizinan. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang menjamin bahwa program Si Teteh merupakan kebijakan pelayanan publik yang bebas dari pungutan liar karena petugas yang menjalankan adalah orang-orang pilihan yang memiliki integritas, memiliki kompetensi tinggi, dan profesional.

Pelayanan perizinan yang ada pada DPMPSTP sebanyak ±132 jenis antara lain berupa izin usaha industri, izin usaha perikanan, izin mendirikan bangunan, izin lembaga pelatihan kerja, izin reklame, dan izin prinsip penanaman modal. Seperti dilansir dpmptsp.karawangkab.go.id bahwa beberapa jenis perizinan, sebagaimana pada tabel 1 berikut.

Tabel 1 Jenis Pelayanan Perizinan Dalam Program Si Teteh

No.	Sektor	Perizinan
1	Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perizinan Sarana Penunjang Medis <ol style="list-style-type: none"> a. Izin Penyelenggaraan Optikal; b. Izin Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi Diagnostik; c. Izin Unit Transfusi Darah; dan d. Izin Pelayanan Hemodialisa di fasilitas kesehatan. 2. Perizinan Bidang Tenaga Pelayanan Medis <ol style="list-style-type: none"> a. Tenaga Medis <ol style="list-style-type: none"> 1) Izin Praktik Dokter/Dokter Spesialis; dan 2) Izin Praktik Dokter Gigi. b. Tenaga Keperawatan <ol style="list-style-type: none"> 1) Izin Praktik Perawat; 2) Izin Kerja Perawat; 3) Izin Praktik Bidan; 4) Izin Kerja Bidan; 5) Izin Praktik Penata Anestesi; 6) Izin Kerja Sanitarian; 7) Izin Praktik Psikolog Klinis; dan 8) Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut. c. Tenaga Kefarmasian <ol style="list-style-type: none"> 1) Izin Kerja Apoteker; 2) Izin Praktik Apoteker; dan 3) Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian. d. Tenaga Keterampilan Fisik <ol style="list-style-type: none"> 1) Izin Praktik Fisioterapis; 2) Izin Kerja Fisioterafis; 3) Izin Praktik Okupasi Terapis; 4) Izin Kerja Okupasi Terapis; 5) Izin Praktik Terapis Wicara; dan 6) Izin Kerja Terapis Wicara. e. Keteknisian Medis <ol style="list-style-type: none"> 1) Izin Kerja Radiografer; 2) Izin Kerja Refraksionis Optisien; dan 3) Izin Praktik Teknis Kardiovaskuler. f. Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional g. Izin Pekerjaan Tukang Gigi 3. Izin Operasional Puskesmas
2	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Pemanfaatan Ruang Milik Jalan; 2. Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan; 3. Izin Penggunaan Ruang Pengawasan jalan; dan 4. Izin Mendirikan Bangunan.
3	Lingkungan Hidup	Izin Usaha Pengelolaan Kebersihan Lingkungan (IUPKL).
4	Perhubungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Muatan Barang; dan 2. Izin Usaha Tempat Khusus Parkir.
5	Pertanahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Membuka Tanah Negara; dan 2. Persetujuan Izin Lokasi.
6	Perdagangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Penyelenggaraan Reklame; dan 2. Izin Menempati Bangunan Pasar Milik Pemerintah.

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Karawang, 2021

Berdasarkan informasi yang dilansir pikiranrakyat.com bahwa Dedi Ahdiat selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Karawang, telah menyatakan mengenai program Si Teteh yang merupakan layanan

untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau dan mengurus perizinan di Kabupaten Karawang dan inovasi layanan perizinan *online* yang dikembangkan di Kabupaten Karawang ini telah memperoleh

ISO 27001 mengenai sistem layanan perizinan online pertama di Indonesia.

Bagi masyarakat pendaftar yang ingin membuat perijinan melalui program Si Teteh ini bisa langsung mendaftarkan emailnya melalui telepon *android*. Setelah pendaftar mendaftarkan email, kemudian akan mendapatkan akun baru guna mengisi persyaratan yang dibutuhkan sesuai yang tertera di dalam aplikasi tersebut. Apabila persyaratannya sudah lengkap, pendaftar akan mendapatkan pemberitahuan melalui email tersebut dan kemudian hasilnya dapat diambil langsung di kantor DPMPTSP dan jangan lupa membawa berkas aslinya. Disini percetakan dokumen dalam bentuk fisik masih harus dilakukan di kantor DPMPTSP Kabupaten Karawang. Perihal paraf dan tandatangan secara online yang diterapkan pada program Si Teteh telah dinyatakan sah sesuai ketentuan. Sistem ini dilengkapi sertifikat digital, atau dikenal dengan sebutan *Certification Authority* (CA). Pada Si Teteh terdapat keterbatasan batas maksimal ukuran file untuk mengupload berkas, tetapi DPMPTSP masih terus berupaya untuk menambah batas maksimal pada Si Teteh, (Rihanto, 2017:1).

Informasi lain yang dilansir pasundanekspres.com bahwa sejumlah masyarakat khususnya pelaku usaha mengeluhkan kurangnya sosialisasi pelayanan perizinan secara daring atau *online* dari DPMPTSP Kabupaten Karawang. Akibat minimnya sosialisasi, para pelaku usaha belum memahami bahkan belum mengetahui proses pelayanan tersebut. Salah satu pelaku usaha mengatakan, adanya perubahan izin manual ke *online* sedikit kesulitan, karena banyak pengisian yang belum dipahami, (Saepuloh, 2019:1).

Hubungan penelitian dengan ilmu pemerintahan yaitu pelayanan perizinan dilaksanakan oleh pemerintah, salah satunya

DPMPTSP kabupaten Karawang melalui Si Teteh yang dilakukan secara online. Perizinan ini diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat/badan dalam melakukan perizinan. Selain itu, pihak swasta turut serta dalam melaksanakan perizinan sehingga pemerintah dituntut untuk lebih transparan, akuntabel, responsif, efektif dan efisien dalam menciptakan *good governance*. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan memperoleh konsep baru bagi pengembangan ilmu pemerintahan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengorganisasikan pelaksanaan program Si Teteh dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Karawang? 2) Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menginterpretasikan program Si Teteh dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Karawang? 3) Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerapkan program Si Teteh dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Karawang?

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Implementasi dan faktor pendukung dalam pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik. Adapun faktor pendukung yang menentukan pelaksanaan implementasi Si Teteh ini adalah adanya dukungan Bupati Karawang dan stakeholder terkait Perizinan di wilayah Kabupaten Karawang.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan Implementasi Kebijakan Program Si Teteh dalam pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang. Metode ini dipilih sebagaimana pengertiannya, yaitu melalui penggambaran

fakta-fakta yang nampak dan sebagaimana adanya, dalam hal ini adalah masalah perizinan yang terjadi di Kabupaten Karawang. Target atau subjek yang dipilih adalah seseorang yang dianggap paling tahu terkait program Si Teteh, yaitu Kepala Bagian Pengawasan Pengendalian dan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Karawang, Admin Si Teteh dan masyarakat yang melakukan perizinan. Lalu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara yaitu studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang pada bulan Maret sampai Agustus 2021.

Kajian Litelatur

Menurut Thomas R. Dye dalam Winarno, (2012:20) bahwa kebijakan publik merupakan apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan ataupun tidak dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penyusunan kebijakan publik menjadi hak prerogratif pemerintah pusat baik itu lembaga eksekusif, legislatif maupun yudikatif. Ketiga lembaga itu seharusnya menjadi satu kesatuan dalam perumusan kebijakan-kebijakan yang akan di keluarkan. Kebijakan merupakan serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik berkenaan dengan tujuan yang dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi dimana keputusan tersebut masih berada dalam batas-batas kewenangan aktor tersebut.

Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan program

dan hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan (tanpa tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat pemerintah, yang dikhususkan untuk membuat sebuah kebijakan (Winarno, 2012:148).

Model implementasi menurut Charles O. Jones (1996:166) bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga variabel, yaitu:

- a. Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan.
- b. Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarah yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
- c. Penerapan, berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Hasil Dan Pembahasan

Dengan terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang, dapat memajukan sektor perekonomian melalui terciptanya iklim investasi yang makin kondusif sehingga meningkatkan kapasitas, kualitas serta kuantitas dalam memberikan pelayanan terbaik dibidang penanaman modal dan perizinan. Suatu kebutuhan Pemerintah Daerah dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat maupun pihak swasta yang berminat menanamkan investasi maupun memerlukan berbagai perizinan dengan lebih Praktis, Optimal, Transparan, Cepat serta Tepat Waktu. Kabupaten Karawang merupakan salah satu kawasan industri terluas se-Asia Tenggara.

Berikut adalah Analisis Implementasi Program Si Teteh dengan menggunakan

Model Implementasi Charles O. Jones (1996:166):

Organisasi

Berdasarkan wawancara dengan admin Si Teteh, Oktaf Hariaji, S.T.,¹ bahwa keberhasilan suatu kebijakan dipenuhi oleh kemampuan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal. Ketersediaan dan kemampuan staf di DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah tercukupi yaitu terdapat ASN dan Non-ASN. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Si Teteh merupakan tugas staf bidang Pengawasan Pengendalian dan Pengaduan bekerjasama dengan bidang lainnya seperti bidang perizinan perekonomian dan kesejahteraan sosial serta tim teknis DPMPTSP yaitu terdiri dari 10 (sepuluh) orang. Pada pelaksanaan pemberian layanan perizinan melalui Si Teteh ini, staf yang terlibat yaitu yang berkompeten di bidang teknologi informasi mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan Pelayanan Perizinan melalui Si Teteh di DPMPTSP Kabupaten Karawang terdiri atas komputer, printer, dan jaringan internet.

Menurut Kepala Bidang Pengawasan Pengendalian dan Pengaduan, Asep Suryana, S.STP.,² Si Teteh adalah sistem pelayanan perizinan yang diinovasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang, semua yang terkait perizinan melibatkan semua dinas teknis, seperti Dinas Kesehatan, Dinas PUPR, dan dinas lainnya. Dinas teknis berbeda kebijakan seperti verifikasi lapangan, pengecekan lapangan, itu semua dilaksanakan oleh dinas teknis dan

DPMPTSP tidak melaksanakan kegiatan tersebut. Kemudian setelah mendapat persetujuan baru ke DPMPTSP untuk dibuatkan surat perizinan. DPMPTSP hanya sebagai pelayanan administrasi saja, karena setiap izin harus ada surat rekomendasi dari dinas terkait. Setelah mendapat surat rekomendasi dari dinas terkait, DPMPTSP bisa menerbitkan surat perizinannya.

Interpretasi

DPMPTSP dalam menginterpretasikan program Si Teteh melalui sosialisasi dengan media sosial seperti youtube, facebook, instagram dan lainnya mengenai mekanisme tata cara perizinan agar pemohon izin dapat memahami dengan baik penggunaan aplikasi dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Karawang. Kemudian sosialisasi dengan baliho, brosur, undangan perwakilan dari pemegang investasi, diundang media massa dan media online juga. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Karawang melatih operator di seluruh kecamatan yang ada di Karawang. Misalnya ada masyarakat dari pelosok yang ingin membuat perizinan, akan tetapi masyarakat tersebut tidak mengetahui tata cara membuatnya, maka masyarakat tersebut tidak perlu mendatangi kantor DPMPTSP, cukup mendatangi operator yang ada di Kecamatan.

Penerapan

Menurut pak Asep, dalam pelaksanaan program Si Teteh terdapat beberapa hambatan yaitu pada saat ini semuanya sudah serba mudah melalui online tetapi masyarakat tidak mau melakukannya, masih menggunakan pihak ketiga. Padahal masyarakat tinggal mengupload berkas di Si

¹ (Oktaf Hariaji, S.T., 45 tahun, Admin Si Teteh, 12 Juli 2021)

² (Asep Suryana, S.STP., 47 tahun, Kepala Bidang Pengawasan Pengendalian dan Pengaduan, 5 Juli 2021)

Teteh. Kemudian sistem ini besar namun pada waktu bersamaan pengajuan perizinan yang masuk muncul semua dan dinas tidak dapat memprediksi dalam satu hari terdapat berapa pengajuan perizinan yang masuk, sehingga dinas terus berupaya untuk memaksimalkan Si Teteh ini. Selanjutnya, menurut pak Oktaf pada awal mula terkadang terdapat persyaratan yang banyak dan ketika di scan memakan ruang yang banyak, akan tetapi kapasitas Si Teteh tidak terlalu besar dan hal itu membuat masyarakat yang membuat izin komplek kepada dinas. Oleh karena itu, DPMPTSP terus berupaya untuk memperbesar kapasitas Si Teteh.

Selain itu, pada tahun 2017 DPMPTSP bekerjasama dengan Pajak Pratama. Semua pemohon izin harus lapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau validasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) namanya Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) baik secara perseorangan maupun badan usaha, 2 tahun sebelum mengajukan izin harus sudah melapor SPT. Banyak yang komplek bahwa dia sudah membayar pajak setiap tahun dan NPWP aktif akan tetapi tidak laporan SPT. Maka dari itu dinas menjelaskan mengenai hal tersebut dan Pajak Pratama mengadakan bimbingan teknis.

Rapat evaluasi dilaksanakan setiap terdapat masalah atau peraturan baru dalam aplikasi Si Teteh. Rapat evaluasi menghasilkan catatan mengenai kekurangan DPMPTSP sebagai pelayanan perizinan serta menjadi catatan bagi aplikasi Si Teteh sebagai sistem informasi. Secara teknis rapat ini dilaksanakan setiap waktu dengan alasan lebih kondusif sehingga proses evaluasi dapat berjalan maksimal. Pak Oktaf, mengatakan bahwa kegiatan evaluasi menginduk pada rapat rutin mingguan yang dilaksanakan oleh Kepala Bidang, Kepala Seksi, Sekretaris DPMPTSP beserta sub bagiannya, dan Kepala Dinas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Kebijakan Program Si Teteh dalam Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang belum efektif, karena dalam pelaksanaan program Si Teteh terdapat beberapa hambatan yaitu masyarakat yang belum mengoptimalkan aplikasi Si Teteh, dinas tidak dapat memprediksi dalam satu hari terdapat berapa pengajuan perizinan yang masuk, kapasitas Si Teteh yang tidak terlalu besar, dan rapat evaluasi dilaksanakan setiap terdapat masalah atau peraturan baru dalam aplikasi Si Teteh. Akan tetapi, dinas terus berupaya untuk memaksimalkan Si Teteh ini. Namun berdasarkan ketersediaan dan kemampuan staf di DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah tercukupi yaitu terdapat ASN dan Non-ASN. Fasilitas penunjang kegiatan terdiri atas komputer, printer, dan jaringan internet. Sosialisasi dengan media sosial mengenai mekanisme tata cara perizinan, menyebar baliho, brosur, undangan perwakilan dari pemegang investasi, diundang media massa dan media online juga. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Karawang melatih operator di seluruh kecamatan yang ada di Karawang.

Saran

Berdasarkan hasil simpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran terkait implementasi program Si Teteh, yaitu DPMPTSP perlu meningkatkan dan memperbesar kapasitas pada aplikasi Si Teteh karena tidak semua masyarakat mengupload file dengan cara dan ukuran file yang sama. Terkadang masyarakat mengupload dengan ukuran yang besar dan apabila Si Teteh kapasitasnya tidak cukup maka pengajuan perizinannya akan gagal. Kemudian Tim Implementor program Si Teteh perlu melakukan pemantauan atau

evaluasi terhadap pelaksanaan program Si Tete di lapangan agar dapat mengetahui keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat dalam melakukan perizinan melalui Si Tete.

Daftar Pustaka

Buku-buku

- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, N. William. 1998. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Gajah Mada University Press.
- Edward, C George. 1980. *Implementing public policy*. America. Congressional Quarterly Press.
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy) Terjemahan Ricky Ismanto*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mazmanian, Daniel A. dan Paul A. Sabatier. 1979. *Implementation and public. Policy*, Scott Foresman and Company, USA.
- Subarso, AG. 2011. *Analisis Kebijakan Pulik: Konsep. Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Wibawa, Samodra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Budi, 2002. *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Peraturan perundang-undangan**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Peraturan Bupati Karawang No. 40 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2017 Nomor 40).

Peraturan Bupati Karawang Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Karawang No. 40 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2018 Nomor 50).

Skripsi

Chandra, Ariska Dwi. 2020. *Implementasi Aplikasi Sicanik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Studi Kasus di Puskesmas Balongbendo Kabupaten Sidoarjo)*. Surabaya.

Jurnal

- Anggraini, Tri. 2019. *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Studi Kasus : (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA))*. Musi Banyuasin.
- Hidayah, Nadiyah Rahmi. 2018. *Efektifitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*. Surabaya.

Data Website

- Diakses pada tanggal 18 Maret 2021. Dapat diakses melalui <http://dpmptsp.karawangkab.go.id/>
- Diakses pada tanggal 18 Maret 2021. Dapat diakses melalui <https://sitete.dpmptsp.karawangkab.go.id/>

Diakses pada tanggal 18 Maret 2021. Dapat diakses melalui <https://i-line.dpmptsp.karawangkab.go.id/>

Mariana, D. (2016). E-Government dan Otonomi Daerah. Harian Umum Pikiran Rakyat. Dapat diakses melalui <http://www.pikiranrakyat.com>

Rihanto. 2017. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021. Dapat diakses melalui

<https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01286163/permudah-izin-dpmptsp-luncurkan-program-si-teteh-409616>

Rusdiah, R. (2016). Lebarnya Jurang eGovernment Jurnal Online eGovernment. Dapat diakses melalui <http://www.ebizzasia.com/0110-2003/egov0110.10.htm>