



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan
Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi
Jawa Barat**

Skripsi

Oleh

Yuliana Keke Febrianti

2016310046

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan
Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi
Jawa Barat**

Skripsi

Oleh

Yuliana Keke Febrianti

2016310046

Pembimbing

Maria Rosarie Harni Triastuti. S.IP., M.Si

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



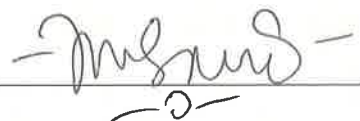
Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Yuliana Keke Febrianti
Nomor Pokok : 2016310046
Judul : Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 06 Januari 2020
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Indraswari, M.A., Ph.D.

: 

Sekretaris

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si

: 

Anggota

Tutik Rachmawati, Ph.D

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yuliana Keke Febrianti

NPM : 2016310046

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 11 Desember 2019

Yuliana Keke Febrianti



Abstrak

Nama : Yuliana Keke Febrianti
NPM : 2016310046
Judul : Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dan melihat kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori faktor-faktor keberhasilan implementasi *e-government* yang dikembangkan oleh Siddique dan AL-Naimat dkk yang meliputi [1]*e-leadership*, [2]sumber daya (*resourcing*), [3]komunikasi dan koordinasi (*communication & co-ordinating*), dan [4]*ICT Literacy*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai objek penelitian. Penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui [1] wawancara mendalam yang dilakukan kepada Kepala Bidang Data dan Informasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, 3 pegawai Seksi Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dan 10 masyarakat pengguna aplikasi Simpatik (pemohon), [2] observasi di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dan [3]studi dokumen resmi dari DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilakukan di Kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk melihat proses pelayanan perizinan berlangsung. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi teknik dan triangulasi sumber

Hasil penelitian menunjukkan bahwa [1]dalam faktor *e-leadership* sudah terdapat kolaborasi, bimbingan, dan penyampaian tujuan yang baik dari pemimpin, tetapi pengawasan yang dilakukan masih sebatas monitoring melalui web backoffice dan keluhan masyarakat saja. [2]Lalu pada faktor sumber daya, jumlah pegawai yang ada masih kurang, adanya SK Perizinan yang tidak standar, server yang terkadang bermasalah serta jaringan internet yang lemah, dan sistem yang cukup rumit pada fitur pendaftaran izin online. [3]Sudah ada komunikasi dan koordinasi yang baik dengan semua pemangku kepentingan implementasi Simpatik. [4]Terakhir pada faktor *ICT Literacy* terdapat pengetahuan yang baik dan keterampilan yang berbeda-beda dari masyarakat. Dengan mempertimbangkan

temuan kurangnya jumlah pegawai, maka perlu dilakukan analisis beban kerja dari pegawai teknis (*programmer*) dan apabila diperlukan menambah jumlah pegawai melalui PPPK. Dengan mempertimbangkan temuan rumitnya aplikasi Simpatik, maka perlu aplikasi Simpatik perlu dibuat menjadi lebih ramah pengguna khususnya pada fitur pendaftaran izin online.

Kata Kunci : Implementasi, pelayanan perizinan, teknologi informasi dan komunikasi (ICT)

Abstrack

Name : Yuliana Keke Febrianti

NPM : 2016310046

Title : *The Implementation of Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) in the Capital Investment and One Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of West Java Province*

The purpose of this study is to analyze and describe the Implementation of Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) in DPMPTSP of West Java Province and see what obstacles occur in the implementation. The theory used in this research is the success factors of e-government implementation developed by Siddique and AL-Naimat et al which include [1] e-leadership, [2] resourcing, [3] communication and co-ordination, and [4] ICT Literacy.

This research is a qualitative research with descriptive qualitative research type to get an in-depth picture of the research object. The author uses data collection methods through [1] in-depth interviews with the Head of Data and Information Division of the DPMPTSP of West Java Province, the Head of Information System Development Section of the DPMPTSP of West Java Province, 3 employees of Information System Development Section of the DPMPTSP of West Java Province and 10 Simpatik application users (applicant), [2] observations at DPMPTSP of West Java Province and [3] documents study from DPMPTSP of West Java Province. The study was conducted at the West Java Province DPMPTSP Office to see the licensing service process taking place. To test the validity of the data, researchers used the triangulation of techniques and source triangulation.

The results showed that [1] in the e-leadership factor there was collaboration, guidance, and good delivery goals from the leader, but the supervision carried out was still limited to monitoring through back office web and community complaints. [2] Then in terms of resources, the number of employees is still lacking, there is a non-standard Licensing Certificate, servers that sometimes have problems and weak internet networks, and a fairly complicated system of online permit registration features. [3] There is already good communication and coordination with all stakeholders of the Simpatik implementation. [4] Finally in the ICT Literacy factor there is good knowledge and different skills from the community. Taking into account the findings of the lack of staff, it is necessary to

analyze the workload of the technical staff (programmer) and if necessary, increase the number of staff through PPPK. Considering the complicated findings of the Sympathetic application, it is necessary to make the Sympathetic application more user friendly, especially in the online permission registration feature.

Keywords: Implementation, licensing services, information and communication technology (ICT)

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi judul “Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat.”

Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang pendidikan Strata Satu (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala motivasi dan bimbingan yang diberikan kepada penulis hingga skripsi ini bisa terselesaikan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan Keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Ucapan terimakasih ini diucapkan antara lain kepada yang terhormat :

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan FISIP UNPAR

3. Ibu Tutik Rachmawati, S.IP., MA., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Ibu Maria Rosarie Harni Triastuti. S.IP., M.Si sebagai dosen pembimbing yang sangat memotivasi, sabar dan bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik beserta staff Administrasi Unpar yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Kedua orang tua, Papih dan Mamih, dan juga adik, Satria, yang selalu mendukung, memotivasi dan mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil.
7. Bapak Ahmad Kapi Sutisna dari Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan HAM Provinsi Jawa Barat dan Mustafid Amna yang telah membantu saya dan bersedia direpotkan.
8. Seluruh pihak DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, Ibu Rina, Ibu Ida, Bapak Ana, Ibu Nuke, Bapak Pamudi, Mas Jhonas, Mas Lucky, Bapak Ahmad dan yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sangat membantu saya.
9. Sahabat tercinta, Agatha Ivana Launa dan Nafisa Putri, teman tertawa dan menangis yang selalu menyemangati, menghibur, mendengarkan keluhan dan mewarnai hari-hari selama perkuliahan.

10. Lorencius Kurniadi Fadjar, teman, sahabat yang sangat luar biasa, musuh, kakak yang selalu ada dan menemani disetiap langkah dan setiap *moment* selama saya berkuliah di Unpar.
11. Teman-teman “Pejuang Adbis” Naufal, Syafri, Alizar, Fandi, Albert, Yofan, Kharis dan lain-lain yang telah hadir menjadi bagian dari cerita perkuliahan saya dan memberikan kesan yang sangat tidak bisa dilupakan. Semoga kita berjumpa lagi.
12. Teman-teman seperjuangan bimbingan, Daniel, Ka Aldee, dan Ka Zakia.
13. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang tidak akan pernah terlupakan menjadi bagian dari cerita perkuliahan saya. Kalian semua orang yang sangat hebat. *See you on top!*
14. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian rancangan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap semoga rancangan penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua pihak.

Bandung, 10 Desember 2019

Penulis,

Daftar Isi

Abstrak.....	i
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.1 <i>Online Single Submission</i> (OSS) Belum Bisa Tersambung Dengan Simpatik.....	7
1.2.2 Mekanisme Pengambilan Dokumen Izin yang Masih Konvensional.....	9
1.2.3 Jaringan Internet Mempengaruhi Proses Mengakses Simpatik.....	11
1.2.4 Perilaku Masyarakat Dalam Perubahan ke Arah Digitalisasi.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Struktur Penulisan.....	17
Bab 2 Teori.....	18
2.1 Definisi Kebijakan Publik.....	18
2.2 Definisi Implementasi Kebijakan Publik.....	20
2.3 Teori Implementasi Kebijakan Publik.....	22
2.3.1 Faktor-Faktor Penting yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan E-Government.....	22
2.3.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Keberhasilan Implementasi E-Government.....	37
2.3.3 Elemen Keberhasilan Transformasi E-Government.....	43
2.4 Kendala dalam Implementasi Kebijakan Publik.....	48
2.5 Model Penelitian.....	50
Bab 3 Metode Penelitian.....	51
3.1 Tipe Penelitian.....	52
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Peran Peneliti.....	53
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	55
3.4.1 Wawancara.....	55
3.4.2 Observasi.....	56
3.4.3 Studi Dokumentasi.....	57
3.5 Analisis Data.....	59

3.6 Pengecekan Validitas Data.....	62
3.7 Operasional Variable.....	65
Bab 4 Objek Penelitian.....	68
4.1 Deskripsi Simpatik.....	68
4.2 Versi dan Fitur Simpatik.....	71
4.2.1 Versi Simpatik.....	71
4.2.2 Fitur Simpatik.....	73
4.3 Dasar Hukum Pelaksanaan Simpatik.....	78
4.4 Mekanisme Simpatik.....	80
4.5 Profil DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.....	81
4.5.1 Motto, Visi, dan Misi Pelayanan Penanaman Modal dan Perijinan.....	84
4.5.1.1 Motto Pelayanan Penanaman Modal dan Perijinan.....	84
4.5.1.2 Visi Penanaman Modal dan Perijinan.....	84
4.5.1.3 Misi Penanaman Modal dan Perijinan.....	84
4.5.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat	85
4.5.2.1 Tugas Pokok DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.....	85
4.5.2.2 Fungsi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.....	86
4.5.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.....	86
Bab 5 Pembahasan Penelitian.....	89
5.1 Gambaran Umum.....	90
5.1.1 Peran DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam Pelaksanaan Simpatik.....	99
5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Simpatik.....	110
5.2.1 E-Leadership.....	111
5.2.1.1 Kolaborasi dan Interaksi dalam Pelaksanaan Simpatik.....	112
5.2.1.2 Bimbingan / Bantuan dari Pemimpin untuk Mengubah Budaya Kerja.....	116
5.2.1.3 Penyampaian Tujuan Simpatik dari Pemimpin.....	122
5.2.1.4 Pengawasan (supervisi) dari Pemimpin dalam Pelaksanaan Simpatik.....	124
5.2.1.5 Kendala Dalam Melaksanakan Kepemimpinan Digital.....	127
5.2.2 <i>Resourcing</i> (Sumber Daya).....	127
5.2.2.1 Dana / anggaran.....	128
5.2.2.2 Staf.....	134
5.2.2.3 Kewenangan.....	140
5.2.2.4 Fasilitas.....	141
5.2.2.5 Kendala yang Ditemukan Terkait dengan Sumber Daya.....	149
5.2.3 <i>Communication & Co-Ordinating</i> (Komunikasi & Koordinasi)..	155
5.2.3.1 Interaksi dan Koordinasi antara Pemimpin dan Staff.....	155
5.2.3.2 Interaksi dan Koordinasi antar Staff.....	160
5.2.3.3 Interaksi antara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dengan Masyarakat (pemohon).....	164

5.2.3.4	Interaksi dan Koordinasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dengan SKPD Terkait atau Pihak Eksternal Lainnya.....	183
5.2.3.5	Kendala yang Ditemukan dalam Melaksanakan Komunikasi dan Koordinasi dengan Semua Pemangku Kepentingan Implementasi Simpatik.....	185
5.2.4	<i>ICT Literacy</i>	186
5.2.4.1	Pengetahuan Digital Pelaksana dan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi Simpatik.....	186
5.2.4.2	Keterampilan Digital Pelaksana dan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi Simpatik.....	194
5.2.4.3	Efektifitas Penggunaan Aplikasi Simpatik untuk Masyarakat.....	198
5.2.4.4	Kendala yang Ditemukan Terkait Pengetahuan dan Keterampilan Digital Pelaksana dan Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi Simpatik.....	200
Bab 6	Kesimpulan dan Saran.....	202
6.1	Kesimpulan.....	202
6.2	Saran.....	210
	Daftar Pustaka.....	212
	LAMPIRAN.....	216

Daftar Tabel

Tabel 3.1.....	65
Tabel 4.1.....	70
Tabel 4.2.....	70
Tabel 4.3.....	84
Tabel 5.1.....	91

Daftar Gambar

Gambar 3.1.....	62
Gambar 3.2.....	63
Gambar 3.3.....	64
Gambar 4.1.....	72
Gambar 4.2.....	73
Gambar 4.3.....	74
Gambar 4.4.....	75
Gambar 4.5.....	76
Gambar 4.6.....	77
Gambar 4.7.....	88
Gambar 5.1.....	103
Gambar 5.2.....	103
Gambar 5.3.....	104
Gambar 5.4.....	105
Gambar 5.5.....	106
Gambar 5.6.....	108
Gambar 5.7.....	109

Gambar 5.8.....	113
Gambar 5.9.....	114
Gambar 5.10.....	121
Gambar 5.11.....	139
Gambar 5.12.....	145
Gambar 5.13.....	146
Gambar 5.14.....	146
Gambar 5.15.....	166
Gambar 5.16.....	168
Gambar 5.17.....	169
Gambar 5.18.....	170
Gambar 5.19.....	171
Gambar 5.20.....	171
Gambar 5.21.....	174
Gambar 5.22.....	177
Gambar 5.23.....	179
Gambar 5.24.....	179
Gambar 5.25.....	181

Gambar 5.26.....	182
Gambar 5.27.....	188
Gambar 5.28.....	189

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara hukum. Bagi sebuah negara yang berlandaskan hukum, kebijakan berupa Undang-Undang dan peraturan-peraturan menjadi landasan menjalankan kehidupan bernegara termasuk dalam mengelola pemerintahan. Pemerintah memiliki banyak fungsi dalam kehidupan bernegara diantaranya adalah memelihara keamanan dan pertahanan, menyediakan barang publik, menyelenggarakan peradilan dan salah satu fungsi pemerintah yang paling penting adalah memberikan pelayanan publik. Seluruh fungsi tersebut dilaksanakan pemerintah dengan berlandaskan pada kebijakan yang berlaku atau dengan kata lain pemerintah secara langsung melaksanakan kebijakan tersebut. Sehingga, pelaksanaan kebijakan menjadi sangat penting dalam kehidupan bernegara.

Salah satu kebijakan yang penting dilaksanakan oleh pemerintah adalah kebijakan mengenai pelayanan publik karena pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat atau publik. Sehingga pelayanan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Salah satu pelayanan yang penting diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan perizinan.

Di tingkat provinsi, khususnya Provinsi Jawa Barat, terdapat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat yang salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan

terpadu satu pintu. Dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Pasal 6 Ayat 1 disebutkan tata cara pelayanan perijinan. Secara umum, tata cara perizinan dibagi menjadi empat tahap yaitu pendaftaran, verifikasi dan validasi, proses pembuatan izin yang diajukan, dan pengambilan dokumen perizinan. Selama menempuh keempat tahapan tersebut, pemohon harus datang ke kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat atau ke gerai layanan setidaknya tiga kali. Jumlah tersebut belum termasuk apabila berkas yang diajukan pemohon tidak lolos tahapan verifikasi dan validasi. Apabila pemohon telah melakukan pendaftaran dengan benar dan seluruh berkas persyaratan yang diajukan lolos verifikasi dan validasi oleh petugas, barulah kemudian izin yang diajukan akan diproses. Dalam prosesnya, terdapat izin yang memerlukan pemeriksaan lapangan dan/atau pengkajian oleh Tim Teknis ada juga yang tidak. Setelah semua tahapan tersebut dilalui, kemudian akan terbit dokumen perizinan atau dokumen penolakan perizinan yang sudah ditandatangani oleh Kepala Badan dan dapat segera diambil oleh pemohon.

Di tahun 2013, Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) Republik Indonesia mulai mensosialisasikan sebuah sistem perizinan online yang dinamakan *SiCantik* (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik). *SiCantik* ini berupa sistem *cloud* yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis dan merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) untuk

perijinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di DPMPTSP.¹ Kemudian, ditahun yang sama, Pemerintah Provinsi Jawa Barat khususnya DPMPTSP, mulai mengembangkan *SiCantik* untuk digunakan secara langsung di Provinsi Jawa Barat. Hingga pada tahun 2014 *SiCantik* berhasil dikembangkan dan dioperasionalkan dengan perubahan nama menjadi *Simpatik* (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik). Perubahan nama menjadi *Simpatik* ini dilakukan untuk menunjukkan identitas Jawa Barat agar berbeda dari daerah yang lainnya.²

Simpatik adalah sistem pelayanan perizinan yang digunakan untuk mengolah data perizinan sejak awal pendaftaran sampai diterbitkan perizinan.³ Sistem ini berbasis internet atau hanya dapat diakses secara *on line* yaitu diakses di <https://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik> pada *web browser* seperti *Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera*, dan lain-lain atau menggunakan aplikasi *Simpatik* pada *smartphone* berbasis *Android* yang dapat di unduh pada *Google Playstore*. Proses pelayanan perizinan dengan *Simpatik* cukup sederhana. Secara umum, prosedur pelayanan perizinan melalui media elektronik (*Simpatik*) juga memiliki empat tahap yaitu pendaftaran, verifikasi dan validasi, proses pembuatan izin yang diajukan, dan pengambilan dokumen perizinan. Hanya saja, dari tahap pendaftaran hingga tahap pembuatan izin

¹Kominfo, “Apa Itu SiCANTIK Cloud”, 2019, diakses dari <https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453> pada hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019 pukul 08.45 WIB

² Wawancara dengan “R”, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat, pada hari Jumat tanggal 1 Februari 2019

³ Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Perizinan Terpadu

yang diajukan dilakukan secara *on line*. Pemohon hanya perlu datang ke Kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat atau gerai layanan satu kali saja yaitu pada saat pengambilan dokumen perizinan. Bahkan, petugas dapat mengirimkan dokumen perizinan melalui pos agar sampai ditangan pemohon, sehingga pemohon tidak perlu datang ke Kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat atau gerai layanan.⁴

Seperti yang dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan perizinan menggunakan *Simpatik* lebih singkat. Berbeda dari prosedur sebelumnya yang mengharuskan pemohon datang ke kantor dinas (loket pendaftaran) setidaknya tiga kali, dengan *Simpatik* pemohon hanya perlu datang satu kali saja yaitu pada saat pengambilan naskah perizinan. Dengan *Simpatik* juga, pemohon memiliki akun pribadi yang dapat digunakan untuk melacak sudah sejauh mana permohonan ijin yang diajukan diproses oleh petugas di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan *Simpatik* diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Perizinan Terpadu. Dalam pasal 21 ayat (1) disebutkan bahwa “Penyelenggaraan perizinan wajib menggunakan PSE”. Sebagaimana disebutkan pula dalam Peraturan Gubernur yang sama tepatnya pada pasal 1 nomor 37, dijelaskan bahwa PSE memiliki kepanjangan Pelayanan Secara Elektronik, yaitu

⁴ Lampiran Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Perizinan Terpadu

pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Badan secara elektronik. Pasal 21 ayat (3) kemudian memperjelas Aplikasi PSE yang digunakan. Ayat tersebut berbunyi “Aplikasi PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), terdiri atas : a. SIMPATIK; b. SPIPISE; c. TKA on line, dan d. aplikasi lain sesuai dengan kebutuhan”.

Selain itu, secara nasional, PSE juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan tersebut disebutkan dalam pasal 17 bahwa “Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP wajib menggunakan PSE.” Lebih lanjut, PSE diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Pasal 35 yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan daerah oleh PTSP menggunakan PSE dan PSE yang dimaksud adalah melalui PTSP-el (PTSP secara elektronik). Sehingga pelaksanaan kebijakan mengenai PSE ini merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Pelayanan perizinan adalah hal yang penting untuk dilakukan karena perizinan adalah bukti legalitas yang dikeluarkan secara langsung oleh pemerintah. Pelayanan perizinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Terlebih, tingginya permintaan masyarakat (pemohon) membuat pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan. Kebijakan-kebijakan baru pun akan terus muncul untuk terus mengatur dan

memperbaharui bagaimana pelayanan publik tersebut harus diselenggarakan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi mengenai pelaksanaan *Simpatik* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Pelayanan perizinan dengan sistem online dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan serta membuat proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah masalah.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teori Faktor-Faktor Pyang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan E-Government dari Siddique (2016) dan AL-Naimat dkk (2013).

1.2.1 *Online Single Submission* (OSS) Belum Bisa Tersambung Dengan Simpatik.

Aplikasi sistem perizinan online satu pintu yang dimiliki oleh Provinsi Jawa Barat disebut dengan *Simpatik*. *Simpatik* ini merupakan pengembangan dari *SiCantik* yaitu sistem perizinan online yang dibuat oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia dimana sistem ini terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS). Fakta dilapangan membuktikan bahwa sistem perizinan Online Single Submission (OSS) belum bisa tersambung dengan sistem perizinan satu pintu di daerah, termasuk aplikasi *Simpatik* yang dimiliki oleh Provinsi Jawa Barat. Hal ini berkaitan dengan faktor *communication and co-ordinating* dimana seharusnya ada koordinasi yang baik dengan semua pemangku kepentingan implementasi *Simpatik* seperti OSS.

Menurut kepala DPMPTSP, Dadang Masoem⁵ masalah teknis tersebut menyulitkan seluruh daerah untuk menyatukan proses perizinannya masing-masing pada sistem *Online Single Submission* (OSS). Untuk mendapatkan izin usaha, pelaku usaha harus mendaftarkan usahanya dan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan oleh sistem *Online Single Submission* (OSS). Namun, ada beberapa hal terkait ketentuan mengenai prasarana yang harus diperhatikan sebelum memproses izin usaha,⁶ diantaranya adalah pelaku usaha harus memiliki izin lokasi, izin lingkungan, dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ketiga izin tersebut harus mendapat persetujuan dari DPMPTSP sesuai lokasi usaha. Sistem *Online Single Submission* (OSS) tersebut tidak memiliki integrasi antara Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan proses perizinan di daerah.

Hal tersebut menunjukkan adanya *Silo Mentality*. Menurut Bussines Dictionary, *Silo Mentality* adalah : “*A mind-set present in some companies when certain departments or sectors do not wish to share information with others in the same company.*”⁷ Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa adanya pola pikir sebuah instansi atau departemen dimana mereka tidak ingin saling berbagi informasi. Sehingga, seolah-olah instansi-instansi tersebut

⁵ Ahmad. F dan Ali Akhmad. N, “Sistem Perizinan Online Single Submission Temui Banyak Kendala”, 20 Juli 2018, diakses dari <https://bisnis.tempo.co/read/1109041/sistem-perizinan-online-single-submission-temui-banyak-kendala/full&view=ok> pada hari Senin tanggal 3 Februari 2019 pukul 19.20 WIB

⁶ Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, *Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha*, Juli 2018, diakses dari <https://www.oss.go.id/oss/portal/download/f/PedomanIndonesia.pdf> pada hari Selasa tanggal 5 Februari 2019 pukul 09.00 WIB

⁷ Business Dictionary, “Silo Mentality”, diakses dari <http://www.businessdictionary.com/definition/silo-mentality.html> pada hari Jumat tanggal 23 Agustus 2019 pukul 19.40 WIB

saling berdiri sendiri. Dalam sebuah jurnal yang berjudul “*Dismantling the silos : extracting new value from IT investments in public administration*”, *Silo Mentality* didefinisikan sebagai : “*Combination of large, diverse, unintegrated and frequently ageing systems is at the heart of a major challenge facing public management today.*”⁸ Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa *Silo Mentality*, dimana adanya sebuah sistem yang beragam dan tidak terintegrasi, menjadi tantangan besar yang dihadapi manajemen di sector publik. Dari permasalahan *Simpatik* ini, terlihat bahwa tidak adanya integrasi antara Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia dengan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

1.2.2 Mekanisme Pengambilan Dokumen Izin yang Masih Konvensional

Proses perizinan dengan sistem online diharapkan dapat mempermudah pemohon dalam memperoleh perizinan dan dapat diakses dimana saja tanpa batasan waktu. Namun faktanya, pemohon tetap harus datang ke kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang terletak di Jalan Windu Nomor 26 Kota Bandung atau ke Gerai Layanan yang hanya ada di Kota Bandung, Kota Bogor, Kota Cirebon dan Kota Garut. Permasalahan ini berkaitan dengan faktor *e-leadership* karena menyangkut kepemimpinan digital dimana pemimpin seharusnya melakukan interaksi untuk mengubah mekanisme pelayanan perizinan dari konvensional ke pekerjaan

⁸ Frank Bannister, “*Dismantling the silos : extracting new value from IT investments in public administration*”, *Information Systems Journal*. Vol.11, 2001, hal.66, diakses dari <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.200.7032&rep=rep1&type=pdf> pada hari Jumat tanggal 23 Agustus 2019 pukul 19.00 WIB

menggunakan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi). Sehingga, seharusnya pemohon tidak perlu datang ke kantor atau gerai layanan.

Pemohon harus datang ke Kantor atau Gerai layanan untuk menerima dokumen perizinan yang diajukan. Sesuai dengan prosedur pelayanan perizinan yang tertulis pada Lampiran Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Perizinan Terpadu yang mengatakan bahwa salah satu prosedur pelayanan perizinan melalui media elektronik adalah :

“Pemohon menerima surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan yang telah ditandatangani melalui pos dengan biaya ditanggung pemohon atau dengan datang ke Kantor/Gerai Badan”

Berdasarkan hasil wawancara⁹, walaupun dokumen perizinan yang telah terbit dapat dikirim melalui pos dengan biaya ditanggung pemohon, tetapi pemohon lebih nyaman mengambil dokumen perizinan tersebut dengan datang langsung ke kantor atau gerai terdekat dengan alasan merasa lebih aman dibandingkan dengan dikirim melalui pos. Pemohon lainnya juga mengatakan hal yang sama yaitu lebih nyaman mengambil dokumen perizinnya dengan secara langsung datang ke kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dibandingkan dengan dikirim melalui pos karena alasan

⁹ Wawancara dengan “D.M”, pemohon Izin Pengusahaan atau Pemakaian Air Tanah dalam Daerah Provinsi untuk Sumur Bor (Perpanjangan), pada hari Jumat tanggal 1 Februari 2019

keamanan dan karena pemohon harus menandatangani bukti penerimaan dokumen perizinan.¹⁰

1.2.3 Jaringan Internet Mempengaruhi Proses Mengakses Simpatik

Simpatik sebagai aplikasi sistem perizinan online yang digunakan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat tentu membutuhkan jaringan internet untuk menggunakannya, sehingga jaringan internet menjadi hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan dalam mengakses Simpatik. Di era digitalisasi seperti sekarang ini jaringan internet sudah dapat diakses hampir diseluruh tempat, namun tetap saja terdapat kendala terkait kecepatan dan kestabilan jaringan internet tersebut. Jaringan internet yang tidak stabil atau dengan kecepatan yang kurang akan membuat website Simpatik tidak bekerja dengan baik. Hal ini berkaitan dengan faktor *resourcing* dimana fasilitas jaringan internet adalah salah satu sumber daya yang penting untuk mengakses dan menggunakan aplikasi Simpatik.

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu pemohon yang berasal dari Kabupaten Sukabumi berkata¹¹:

“Websitenya suka tidak mau jalan, tidak bisa upload berkasnya kalau internetnya lama. Terus misalnya lagi proses menunggu untuk berkasnya diupload setelah berkas nya dimasukan sesuai kategori, tiba-tiba internetnya lama atau putus, nah berkasnya itu harus dimasukan kembali satu-satu dan banyak juga kan. Gabisa tinggal upload ulang aja. Jadi itu yang terkadang melelahkan”

¹⁰ Wawancara dengan “T.H”, pemohon Izin Pengusahaan atau Pemakaian Air Tanah dalam Daerah Provinsi untuk Sumur Bor (Perpanjangan) pada hari Jumat tanggal 1 Februari 2019

¹¹ Wawancara dengan “B”, pemohon Izin Pendirian Sekolah Yang Diselenggarakan Masyarakat (SMK) pada hari Senin tanggal 18 Maret 2019

Dari pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa untuk mengajukan permohonan sebuah izin, pemohon harus memberikan sejumlah persyaratan yang ditetapkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dengan cara memasukan file persyaratan sesuai jenisnya satu per satu kemudian meng-*upload* berkas persyaratan tersebut ke *website* Simpatik. Jaringan internet yang tidak stabil membuat berkas persyaratan perizinan tidak dapat di *upload* ke *website* Simpatik. Apabila dalam proses *upload* berkas tersebut gagal dikarenakan koneksi internet yang terputus atau tidak stabil, maka pemohon harus mengulang memasukan file persyaratan sesuai jenisnya satu per satu kembali lalu meng-*upload* ulang kembali.

Hasil wawancara dengan pemohon lainnya¹² juga pemohon merasa kesulitan mengakses Simpatik dikarenakan jaringan internet yang tidak stabil. Beliau merasa harus memeriksa dan membuka website Simpatik hampir setiap hari untuk memastikan bahwa berkas yang diajukannya sudah ter-*upload* dan diterima oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Beliau juga sempat mengalami hal yang sama yaitu beberapa kali gagal dalam meng-*upload* berkas hingga akhirnya berhasil.

1.2.4 Perilaku Masyarakat Dalam Perubahan ke Arah Digitalisasi

Sebelum adanya Simpatik, seluruh proses perizinan dilakukan secara manual yaitu dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP Provinsi

¹² Wawancara dengan “R”, pemohon Izin Serah Pakai Tanah (ISPT) Ruang Milik Jalan – Galian Penanaman Utilitas, pada hari Senin tanggal 18 Maret 2019

Jawa Barat. Sangat berbeda dengan setelah diimplementasikannya Simpatik sebagai aplikasi sistem perizinan online dimana pemohon tidak perlu datang langsung ke Kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kecuali pada saat izin telah terbit. Setelah adanya Simpatik, pemohon hanya membutuhkan alat (*device*) seperti komputer atau *laptop* yang terhubung dengan jaringan internet untuk mengajukan permohonan izin dan menyerahkan seluruh berkas persyaratan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan salah satu pegawai DPMPTSP Provinsi Jawa Barat¹³, masih terdapat pemohon yang datang secara langsung untuk mengajukan permohonan izinnya. Pemohon seperti itu rata-rata tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi maupun *website* Simpatik bahkan ada juga yang tidak mengetahui bahwa sekarang Provinsi Jawa Barat telah memiliki sistem perizinan online yang dinamakan Simpatik, sehingga mereka lebih memilih untuk datang secara langsung dan mengikuti prosedur secara manual. Walaupun tetap saja ketika pemohon tiba di kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, petugas akan membuatkan akun baru di *website* Simpatik dan memasukan seluruh berkas secara online. Hal tersebut memakan waktu yang lama karena seluruh berkas persyaratan dibawa pemohon dalam bentuk fisik atau *hardcopy*, sementara website Simpatik meminta seluruh berkas persyaratan dalam bentuk *softcopy*. Oleh karena itu, petugas harus mengubah seluruh persyaratan tersebut dalam

¹³ Wawancara dengan “N”, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat, pada hari Jumat tanggal 1 Februari 2019

bentuk yang diinginkan dengan cara di-*scan*. Selain itu, akan sulit bagi pemohon untuk mengetahui sudah sejauh mana permohonan yang diajukannya diproses.

Selain itu, berdasarkan wawancara dengan pemohon¹⁴ di Kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, terdapat pemohon yang datang hanya untuk menanyakan dan memastikan bahwa izin yang mereka ajukan melalui Simpatik telah diterima oleh petugas DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dan akan segera diproses, beliau berkata

“Saya datang hanya memastikan, karena kan sekarang sistemnya online. Saya takut dengan pakai sistem seperti ini, izin yang saya masukan tidak dilihat oleh petugas dan diproses karena ini pengalaman pertama saya masukin izin dengan online begini, setahu saya kan harus datang saja ke kantor gitu, jadi tidak apa-apa saya datang saja”

Kemudian, wawancara dengan pemohon lainnya¹⁵ menyebutkan bahwa beliau datang hanya untuk meminta persyaratan permohonan izin yang akan diajukan.

Permasalahan ini berkaitan dengan faktor *ICT Literacy* karena dapat dilihat bahwa pemohon (masyarakat) tidak memiliki keterampilan dan kemampuan yang cukup dalam mengakses SIMPATIK yang membuat mereka lebih nyaman untuk datang langsung ke kantor atau gerai layanan. Saat tiba di kantor atau gerai layananpun, keterampilan dan kemampuan para pegawai *front office* diuji karena mereka harus mengajukan

¹⁴ Wawancara dengan “B”, pemohon Izin Pendirian Sekolah Yang Diselenggarakan Masyarakat (SMK) pada hari Senin tanggal 18 Maret 2019

¹⁵ Wawancara dengan “W”, pemohon Izin Usaha Pertambangan pada hari Senin tanggal 18 Maret 2019

permohonan manual tersebut melalui *Simpatik* sambil memberi arahan kepada pemohon mengenai cara menggunakan *Simpatik*

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya, bahwa permasalahan yang terdapat dalam pelayanan perizinan khususnya pada sistem perizinan online *Simpatik* adalah penting untuk diteliti karena berkaitan dengan implementasi kebijakan yaitu kebijakan pelayanan perizinan terpadu yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Perizinan Terpadu. Permasalahan ini sudah seharusnya menjadi perhatian bagi pemerintah khususnya DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

Bagaimanakah implementasi *Simpatik* (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan *e-leadership* untuk melaksanakan *Simpatik* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat beserta kendalanya.

2. Mengetahui dan mendeskripsikan *resourcing* untuk melaksanakan Simpatik di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat beserta kendalanya.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan *communication & co-ordinating* untuk melaksanakan Simpatik di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat beserta kendalanya.
4. Mengetahui dan mendeskripsikan *ICT Literacy* untuk melaksanakan Simpatik di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat beserta kendalanya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan studi dan rujukan untuk penelitian lainnya yang masih berkaitan dengan masalah, topik, konsep, dan lain-lain, terutama dalam kajian mata kuliah Implementasi dan Monitoring Kebijakan Publik.
2. Secara praktik, penelitian ini ditujukan untuk memberikan masukan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan kebijakan. Masukan ini berupa hasil penelitian dan rekomendasi penulis.

1.6 Struktur Penulisan

Dalam penelitian ini akan dilakukan pembahasan dengan sistematis sebagai berikut :

1. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, maksud dan tujuan, dan struktur penulisan.

2. Bab 2 Kerangka Teori

Bab ini menjelaskan mengenai dasar teori dari kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, teori-teori implementasi kebijakan publik, dan kendala dalam implementasi kebijakan publik.

3. Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai tipe penelitian, lokasi penelitian, peran peneliti, metode pengumpulan data, analisis data, pengecekan validitas data dan operasional variable.

4. Bab 4 Pelaksana dan an Umum Objek Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai profil Simpatik dan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

5. Bab 5 Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai temuan dan analisis berdasarkan *e-leadership*, *, resourcing, communication & co-ordinating*, dan *ICT Literacy*.

6. Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari awal hingga akhir penelitian serta saran yang relevan untuk pengembangan selanjutnya.