



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

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V2020

***Analisis Agile Government* dalam Pelayanan Perizinan
Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP
Jawa Barat**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Rivelda Julia Helfira

2017310119

Bandung

2021



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

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V2020

***Analisis Agile Government* dalam Pelayanan Perizinan
Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP
Jawa Barat**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Rivelda Julia Helfira

2017310119

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, SIP., MPA

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Rivelda Julia Helfira
Nomor Pokok : 2017310119
Judul : Analisis *Agile Government* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP Jawa Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 28 Januari 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Tutik Rachmawati, Ph.D

Sekretaris
Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA

Anggota
Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rivelda Julia Helfira

NPM : 2017310119

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis *Agile Government* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat dari 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 dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Januari 2021



Rivelda Julia Helfira

LEMBAR PLAGIARISME

Rivelda Julia Helfira_Cek Skripsi Ganjil 20/21

ORIGINALITY REPORT

23%	22%	7%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sogang University Student Paper	2%
2	dpmptsp.jabarprov.go.id Internet Source	2%
3	www.bpmpt.jabarprov.go.id Internet Source	2%
4	www.ssa.vic.gov.au Internet Source	1%
5	www.jogloabang.com Internet Source	1%
6	scholar.unand.ac.id Internet Source	1%
7	taufiqurokhman.com Internet Source	1%
8	www.slideshare.net Internet Source	1%
9	dpmptsp.sarolangunkab.go.id Internet Source	<1%

ABSTRAK

Nama : Rivelda Julia Helfira

NPM : 2017310119

Judul : Analisis *Agile Government* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP Jawa Barat

Penelitian ini diarahkan untuk memahami praktek *Agile Government* yang dilakukan DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu) Jawa Barat dalam menyelenggarakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau OSS (*Online Single Submission*). OSS yang diinisiasi oleh pemerintah pusat terindikasi mampu diubah menjadi pelayanan yang lebih responsif, gesit dan tangkas oleh DPMPTSP Jawa Barat. Secara spesifik DPMPTSP Jawa Barat mampu mengadaptasi program OSS secara strategis sehingga kesenjangan prosedur layanan dapat disederhanakan.

Agile Government digunakan dalam penelitian ini sebagai model analisis yang mampu menilai ketangkasan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis digital. Model ini memiliki empat karakteristik yaitu responsifitas jangka pendek, adaptasi strategis, fokus kepada hasil, dan pencegahan masalah sebelum masalah timbul. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Wawancara mendalam, observasi dan studi dokumen menjadi metode pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Jawa Barat telah memenuhi karakteristik *Agile Government* dalam penyelenggaraan OSS. Karakteristik responsifitas jangka pendek telah ditunjukkan DPMPTSP Jawa Barat dengan menjawab kebutuhan publik secara cepat melalui izin usaha dengan sistem OSS. Karakteristik adaptasi strategis juga terpenuhi dengan ketersediaan kewenangan dan inovasi untuk mengoptimalkan OSS. Peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya menjadi bukti bahwa karakteristik fokus kepada hasil telah dimiliki DPMPTSP Jawa Barat. Karakteristik terakhir yaitu antisipasi permasalahan juga telah dilaksanakan DPMPTSP Jawa Barat dengan adanya mekanisme antisipasi permasalahan pada sistem OSS. Berdasarkan hasil analisis diberikan beberapa saran penelitian yaitu diperlukan integrasi sistem OSS dengan inovasi sistem sebelumnya (SIMPATIK), mekanisme koordinasi komunikasi yang terbuka dan cepat kepada pemerintah pusat dan mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala oleh pemerintah pusat.

Kata Kunci : *Agile Government*, DPMPTSP Jawa Barat, Pelayanan Izin Usaha, OSS

ABSTRACT

Name : Rivelda Julia Helfira

NPM : 2017310119

Title : Analysis of Agile Governmet in Integrated Electronic Business Licensing Services at DPMPTSP West Java

This research is directed to understand the practice of Agile Government carried out by DPMPTSP (Investment and One Stop Integrated Services) West Java in organizing Integrated Business Licensing Services Electronically or OSS (Online Single Submission). There are indications that OSS initiated by the central government can be transformed into a more responsive, agile and agile service by West Java DPMPTSP. Specifically, DPMPTSP West Java is able to strategically adapt the OSS program so that service procedure gaps can be simplified.

Agile Government is used in this study as an analytical model that is able to assess the agility of the government in providing digital-based services. This model has four characteristics, namely short-term responsiveness, strategic adaptation, focus on results, and prevention of problems before problems arise. The research method used is descriptive qualitative method. In-depth interviews, observation and document study were the data collection methods used in this study.

The results showed that West Java DPMPTSP has met the characteristics of Agile Government in implementing OSS. The characteristic of short-term responsiveness has been shown by DPMPTSP West Java by responding to public needs quickly through business licenses with the OSS system. Strategic adaptation characteristics are also fulfilled by the availability of authority and innovation to optimize OSS. Further improvement in service quality is evidence that the DPMPTSP West Java has a characteristic focus on results. The last characteristic, namely the anticipation of problems, has also been implemented by DPMPTSP West Java with the existence of a problem anticipation mechanism in the OSS system. Based on the results of the analysis, several research suggestions were provided, namely the need for integration of the OSS system with the previous system innovation (SIMPATIK), an open and fast communication coordination mechanism to the central government and a regular monitoring and evaluation mechanism by the central government.

Keywords: Agile Government, West Java DPMPTSP, Business License Services, OSS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya yang begitu besar sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi menjadi syarat wajib bagi setiap mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik. Oleh karenanya Skripsi ini telah dikerjakan dengan sepenuh hati melalui proses yang panjang.

Dalam penyusunan Skripsi yang berjudul *Analisis Agile Government* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di DPMPTSP Jawa Barat ini, peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak bisa terselesaikan dengan baik tanpa dukungan doa dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa dan penuh kasih karena melalui karunianya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian Skripsi.
3. Ibu Indraswari, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian Skripsi.
4. Bapak Trisno Sakti Herwanto, SIP., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang sudah memberikan izin melakukan penelitian ini

sekaligus sebagai dosen pembimbing peneliti. Terimakasih banyak saya ucapkan karena sudah membimbing, memberikan arahan, motivasi, semangat dan banyak ilmu selama pengerjaan Skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahnyangan Bandung karena telah mengajar dan memberikan banyak ilmu bermanfaat bagi peneliti sepanjang perkuliahan dalam 7 semester ini.
6. Pihak Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat selaku pemberi izin penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
7. Para pegawai frontline di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat
8. Kepala Seksi Bidang Pengembangan Sistem Informasi dalam bagian Data dan Informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
9. Kepala Seksi Bidang infrastruktur dan sosial dan bidang ESDA (Ekonomi dan Sumber Daya Alam) dalam bagian pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat
10. Keluarga peneliti yakni Papah, Mamah, Mas Obaja dan Dede Vian yang tiada henti terus memberikan doa serta dukungannya kepada peneliti sepanjang pengerjaan Skripsi hingga selesai.

11. Teman-teman dan sahabat peneliti yakni Sandra, Rili, Eldo, Teh Nanda, Inggit, Anrista, Rakha, Syafira, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungannya kepada peneliti sepanjang pengerjaan Skripsi hingga selesai.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan kesehatan dan keberkahanNya kepada mereka atas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Lebih jauh semoga dengan terselesaikannya Skripsi ini bisa memberikan wawasan dan manfaat bagi pembaca.

Bandung, 3 Januari 2021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.5. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Pelayanan Publik	11
2.1.1. Jenis Pelayanan Publik.....	12
2.2. Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik	14
2.3. Agile Government	17
2.4. Agile Government dalam Pelayanan Publik	22
2.5. Agile Government dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1. Tipe Penelitian.....	27
3.2. Peran Peneliti.....	31
3.3. Lokasi Penelitian	32
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	32

3.5.	Analisis Data	36
3.6.	Keabsahan Data	37
3.7.	Operasionalisasi Variabel.....	38
BAB IV		42
PROFIL PENELITIAN.....		42
4.1.	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau OSS (<i>Online Single Submission</i>) oleh DPMPTSP Jawa Barat	42
4.1.1.	Landasan Hukum.....	42
4.1.2.	Institusi Pengelola Program/Penanggung Jawab.....	42
4.1.3.	Struktur Organisasi Pengelola Program.....	45
4.2.	Alur Pendaftaran OSS	47
BAB V		52
HASIL DAN PEMBAHASAN		52
5.1.	Short Term Frontline Responsiveness (Responsifitas Jangka Pendek)	55
5.2.	Strategic Adaptation (Adaptasi Strategis)	59
5.3.	Outcome Focus (Fokus kepada hasil)	73
5.4.	Preventing or reducing problems before they arise (mencegah atau mengurangi masalah sebelum timbul).....	86
BAB VI		93
KESIMPULAN DAN SARAN		93
6.1.	Kesimpulan.....	93
6.2.	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Indikator Standar Pelayanan Publik Ombudsman RI	5
Tabel 5.1. Pemetaan Permasalahan berdasarkan Renstra 2018-2023.....	88
Tabel 5.2 Pemetaan Permasalahan berdasarkan Renstra 2018-2023.....	89
Tabel 5.3 (Lanjutan) Pemetaan Permasalahan Berdasarkan Resntra 2018-2023.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Informasi Integrasi OSS dengan SIMPATIK.....	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Jawa Barat	46
Gambar 4.2 Laman Website DPMPTSP Jawa Barat.....	48
Gambar 4.3 Laman Website BKPM	49
Gambar 4.4 Laman Website DPMPTSP Jawa Barat.....	50
Gambar 5.1 Aplikasi SIMPATIK.....	65
Gambar 5.2 Informasi aplikasi SIMPATIK berbasis website.....	68
Gambar 5.3 Informasi Aplikasi SIMPATIK berbasis website.....	68
Gambar 5.4 Cek Status Permohonan Perizinan.....	78
Gambar 5.5 Cek Status NIB melalui laman resmi OSS.....	79
Gambar 5.6 Daftar Permohonan Baru melalui OSS	83
Gambar 5.7 Daftar Permohonan Baru melalui OSS	84

DAFTAR SINGKATAN

- BKPM : Badan Koordinasi Penanaman Modal
- DPMPTSP : Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu
- OSS : Online Single Submission
- SIMPATIK : Sistem Informasi Pelayanan Perizinan untuk Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti pemerintah. Pemerintah harus bisa bertanggung jawab memenuhi setiap kebutuhan publik yang semakin hari semakin beragam. Oleh karenanya, pemerintah memiliki posisi sebagai pelayan publik yang artinya aktor yang melayani masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik dapat dengan cepat dan optimal sesuai dengan tuntutan zaman.

Kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentu sangat beragam. Pada tahun 2018 misalnya, pemerintah pusat memandatkan seluruh pemerintah daerah melalui setiap DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di daerah untuk wajib menyelenggarakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik/ OSS (*Online Single Submission*).

Penyelenggaraan kebijakan sistem OSS dimaksudkan untuk mempercepat proses pelayanan perizinan berusaha dengan memanfaatkan teknologi. Lebih jauh, OSS dianggap sebagai bentuk semangat dari adanya kemudahan, sehingga pelaku usaha cukup memasukkan berkas dan memilih jenis usaha dan jenis perizinan yang sudah

tersedia di OSS, maka berkas akan terdistribusi ke seluruh daerah di Indonesia. Hal ini juga sejalan dengan yang ada dalam PP RI No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik bahwa dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, perlu menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik.¹ Oleh sebab itu setiap pemerintah daerah melalui PTSP di seluruh Indonesia wajib menyelenggarakan kebijakan atau arahan wajib dari pemerintah pusat tersebut sebagai bentuk standar nasional.

Melalui hasil observasi awal, peneliti menemukan beberapa kekurangan dari kebijakan sistem OSS yang diluncurkan pemerintah pusat tersebut. Sistem OSS diketahui masih *rigid* dalam prosesnya. Maksud dari *rigid* atau kaku tadi bukan proses dalam sistemnya yang kaku mengingat sudah berbasis elektronik namun dalam masyarakat memenuhi persyaratan melalui OSS yang prosedurnya seperti menjadi lebih banyak dan ketat. Hal ini dipertegas seperti ungkapan Robert Endi Jaweng selaku Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD), bahwa adanya disharmoni aturan antara Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) terhadap PP OSS, contohnya NSPK Perindustrian dan NSPK Pariwisata. Akibatnya, terjadinya tambahan prosedur pemenuhan komitmen di sektor perindustrian.²

Kekurangan lainnya dari sistem ini juga ditemukan bahwa Aplikasi OSS dinilai

¹ PP RI No. 24 Tahun 2018

² Heriani Novia, *Sejumlah hambatan yang perlu disempurnakan dalam OSS*, ditulis pada 18 Oktober 2019, dikutip pada 30 Januari 2021, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5da96cb9788c4/sejumlah-hambatan-yang-perlu-disempurnakan-dalam-oss/>

belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Indonesia, dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.³ Kekurangan-kekurangan tersebut tentu akan menghambat proses pemberian layanan izin usaha walaupun sudah berbasis elektronik.

Oleh sebab itu kekurangan-kekurangan tadi dirasa menjadi tantangan bagi setiap pemerintah daerah melalui PTSPnya dalam kewajibannya yang tetap harus menyelenggarakan OSS dari pemerintah pusat. Pemerintah dituntut harus bisa adaptif dan bisa mengatasi kekurangan yang ada dalam sistem OSS sebagai upaya dalam pemberian layanan izin usaha yang cepat sesuai dengan semangat awal dari diluncurkannya OSS.

Dalam menjawab dan mengatasi tantangan dari sistem OSS tersebut, pemerintah daerah melalui PTSP perlu menerapkan sifat-sifat dari *Agile Government* dalam melaksanakan kewajibannya menyelenggarakan pelayanan izin usaha melalui OSS. *Agile Government* mencirikan bahwa pemerintah sudah tangkas dalam mengatasi ketidakpastian lingkungan. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Simon Parker dalam bukunya yang berjudul “Towards Agile Government” bahwa *Governments also need to respond to a changing and uncertain environment. Governments are accountable to citizens rather than shareholders, undertake activity that would be*

³ Heriani Novia, *Sejumlah hambatan yang perlu disempurnakan dalam OSS*, ditulis pada 18 Oktober 2019, dikutip pada 30 Januari 2021 <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5da96cb9788c4/sejumlah-hambatan-yang-perlu-disempurnakan-dalam-oss/>

*deemed unprofitable in private markets, and have the power to impose obligations and penalties.*⁴

Adapun *Agile Government* memiliki keempat karakteristik yaitu Short term frontline responsiveness (responsifitas jangka pendek), Strategic adaptation (adaptasi strategis), outcome focus (fokus kepada hasil), dan preventing or reducing problems before they arise (mencegah atau mengurangi masalah sebelum timbul).

Keberadaan indikasi sifat dari Agile Government tadi ditunjukkan oleh salah satu pemerintah daerah yang turut menyelenggarakan tanggung jawabnya menyelenggarakan OSS. Pemerintah daerah tersebut adalah Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Pemprov Jawa Barat sudah dikenal menjadi salah satu provinsi maju di Indonesia. Dalam hasil penilaian Ombudsman RI pada tahun 2017 saja Pemprov Jawa Barat telah masuk pada zona hijau yang menandakan pemprov sebagai penyelenggara pelayanan publik telah memiliki kualitas yang baik dalam bekerja. Lebih jauh beberapa indikator yang dinilai di pemprov Jawa Barat mendapati nilai yang lebih unggul dari pemprov lainnya.

Pada tabel 1.1 di bawah ini, diketahui bahwa salah satu indikator yang dinilai dari Ombudsman RI yaitu ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau sudah memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik pada pemprov Jawa Barat nilainya lebih unggul dari daerah lainnya.

⁴Parker Simon dkk (2008), *Towards Agile Government*, United Kingdom : Demos, ditulis pada 2008, hal 1, dikutip pada 28 Februari 2020

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Indikator Standar Pelayanan Publik Ombudsman RI

No.	Indikator Standar Pelayanan Publik	Nilai					
		Jawa Barat	DKI Jakarta	Sumatera Utara	NTT	Sulawesi Selatan	NTB
1.	Ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik/non elektronik	100.00	95.70	92.06	86.67	94.92	98.33
2.	Ketersediaan Persyaratan	100.00	99.94	41.27	93.33	93.22	100.00
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	94.74	82.50	95.24	90.00	89.83	96.67
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	98.25	59.38	96.83	90.00	91.53	100.00
5.	Ketersediaan loket/meja pelayanan	100.00	99.94	95.24	98.33	100.00	100.00
6.	Ketersediaan ruang tunggu	100.00	100.00	95.24	100.00	93.22	100.00

Sumber : Diolah oleh peneliti dari "Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman RI 2017"

Selain daripada nilai dari Ombudsman RI terhadap pemprov Jawa Barat tadi, lebih khusus pada PTSP nya yakni DPMPSTSP Jawa Barat sebagai lembaga wajib penyelenggara dari OSS juga menunjukkan nilai yang unggul dan mampu bersaing dengan PTSP lainnya. Dalam laporan dari Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara, dikatakan bahwa PTSP Jawa Barat dapat mengoptimalkan penggunaan sistem IT secara masif. Penggunaan jaringan IT tersebut telah dapat mengintegrasikan gerai pelayanan perizinan yang ada di beberapa Kabupaten/ Kota.⁵ Hal ini ditandai juga dengan nilai 100 yang diberikan oleh Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara dalam Matriks Signifikansi Aspek-Aspek

⁵ Marsono dkk, *Penyusunan Profil Best Practices PTSP Sintesa Model Pelayanan Perizinan Beyond PTSP*, Jakarta : Pusat Inovasi Pelayanan Publik Kedeputan Inovasi Administrasi Negara, ditulis pada 2015, hal 25, dikutip pada 25 September 2020

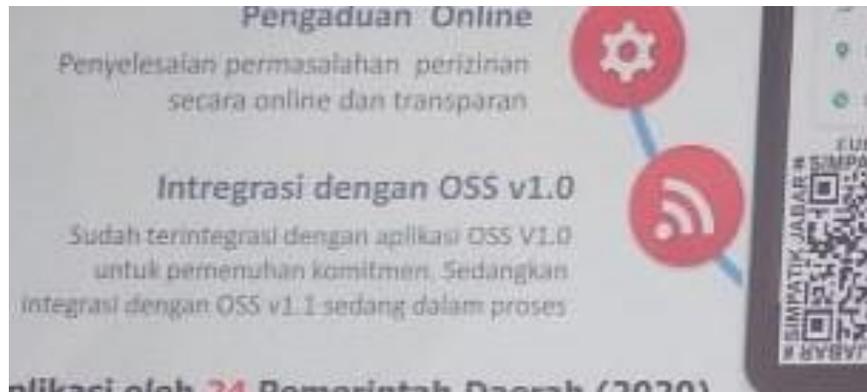
Utama Pembentuk Profil PTSP Best Practices.⁶ Pemerintah provinsi Jawa Barat dalam aspek penggunaan IT dapat bersaing dengan daerah-daerah lainnya yang dinilai oleh Lembaga Administrasi Negara.

Berdasarkan pada keunggulan-keunggulan pemprov Jawa Barat dalam DPMPTSPnya yang berfokus pada pemanfaatan IT tentu mengindikasikan pemprov Jawa Barat akan mampu mengatasi tantangan-tantangan yang ada dalam sistem OSS. Lebih jauh DPMPTSP Jawa Barat juga telah selangkah lebih maju dan lebih berinisiatif dari pemerintah pusat dalam meluncurkan inovasi sistem serupa OSS yakni SIMPATIK (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan untuk Publik) yang memang sudah dimiliki oleh DPMPTSP Jawa Barat sejak tahun 2014 dan merupakan pengembangan dari SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu untuk Publik).

Pemerintah melalui DPMPTSP Jawa Barat telah berupaya untuk mengatasi tantangan yang berupa kekurangan dari sistem OSS seperti masalah pengintegrasian sistem tersebut. Berdasarkan observasi awal juga, peneliti mengetahui bahwa upaya integrasi sistem OSS tersebut telah dilakukan DPMPTSP Jawa Barat pada inovasi sebelumnya yakni SIMPATIK seperti pada informasi pada gambar di halaman selanjutnya.

⁶ *Ibid.* 36

Gambar 1.1 Informasi Integrasi OSS dengan SIMPATIK



Sumber : DPMPTSP Jawa Barat

Oleh sebab itu, berdasarkan pada alur pemikiran tadi, peneliti mempunyai asumsi bahwa pemerintah melalui DPMPTSP Jawa Barat sudah terindikasi memiliki sifat *Agile Government*. Adapun salah satu sifat atau karakteristik tersebut adalah adaptasi strategis. Karakteristik adaptasi strategis sendiri adalah kemampuan pemerintah untuk beradaptasi terhadap perkembangan zaman melalui ruang untuk berinovasi. Hal ini ditunjukkan DPMPTSP Jawa Barat seperti :

1. DPMPTSP Jawa Barat telah mampu memanfaatkan sistem IT dalam pelayanan publiknya termasuk dalam PTSPnya melalui keunggulan-keunggulan dibandingkan pemprov yang lain.
2. DPMPTSP Jawa Barat telah berupaya lebih dahulu menginisiasikan inovasi sistem serupa OSS yaitu SIMPATIK
3. DPMPTSP Jawa Barat telah berupaya mengintegrasikan sistem OSS dengan inovasi tersebut sebagai bentuk mengatasi tantangan atau kekurangan dari sistem OSS. Dengan begitu DPMPTSP Jawa Barat mampu adaptif dan inovatif dalam upayanya memanfaatkan teknologi untuk penyelenggaraan

OSS.

Oleh sebab itu penelitian ini akan meninjau dan mengkaji lebih jauh tentang praktek *Agile Government* yang dilakukan DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu) Jawa Barat dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau OSS (*Online Single Submission*). Praktek atau keberadaan dari *Agile Government* sendiri adalah setidaknya menerapkan keseluruhan empat karakteristik dalam *Agile Government* yakni responsifitas jangka pendek, adaptasi strategis, fokus kepada hasil, dan pencegahan/pengurangan masalah sebelum masalah timbul

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti menemukan pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rumusan masalah yaitu “Bagaimana pelaksanaan *Agile Government* oleh DPMPTSP Jawa Barat dalam menyelenggarakan pelayanan izin usaha terintegrasi elektronik/OSS?”

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditemukan tujuan penelitian yaitu :

- Mengetahui pelaksanaan *Agile Government* oleh DPMPTSP Jawa Barat dalam menyelenggarakan pelayanan izin usaha terintegrasi elektronik/OSS.

1.4.Kegunaan Penelitian

- Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi organisasi seperti DPMPTSP dalam upayanya melaksanakan *Agile Government* pada setiap tanggung jawab pekerjaannya.
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi organisasi terkait upaya-upaya yang sebelumnya telah dilaksanakan.

1.5.Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian akan membantu memperoleh gambaran singkat berkaitan dengan topik yang akan diteliti, sehingga dapat dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : Pada bab I dijelaskan mengenai latar belakang masalah, lalu dikerucutkan dalam identifikasi masalah dan penjelasan rumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian, kemudian kegunaan penelitian dan penjelasan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : Pada bab II dijelaskan mengenai pengertian-pengertian pelayanan publik, pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik, teori *Agile Government* dalam pelayanan publik, dan *Agile Government* dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik.

BAB III METODE PENELITIAN : Pada bab III ini akan dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, lokasi penelitian, analisis data, keabsahan data serta

operasionalisasi variabel

BAB IV PROFIL : Pada bab IV ini akan dijelaskan lebih dalam mengenai profil penelitian yaitu Penyelenggaraan Sistem OSS (Online Single Submission) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Barat sebagai instansi pengelola.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN : Pada bab V ini dijelaskan mengenai hasil temuan yang telah dilakukan di lapangan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN : Pada bab VI dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan rekomendasi saran dari peneliti untuk keperluan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA : Berisi mengenai sumber-sumber data yang diperoleh dalam penelitian. Sumber data dapat berupa buku, media internet dan lain-lain.