

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Instansi pemerintahan merupakan salah satu organisasi atau wadah orang-orang memiliki kekuasaan dan merupakan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat dan negara. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi pasti akan menghasilkan arsip, karena di dalam arsip terdapat kumpulan informasi yang dapat menunjang semua kegiatan seseorang baik itu individu ataupun kelompok. Dalam era globalisasi ditandai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju, berimbas pada meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi. Informasi merupakan hal yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Berbagai macam dokumen dan media telah tercipta untuk kemudahan dalam menyimpan, mencari dan menyebarkan informasi. Keberadaan arsip mencerminkan suatu endapan informasi pelaksanaan kegiatan administrasi/transaksi yang memerlukan pengaturan. Arsip memiliki nilai guna yang sangat penting dalam berbagai peristiwa. Selain sebagai informasi, arsip juga merupakan bahan bukti yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Arsip merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh organisasi. Sebelum manusia mengenal komputer, pengelolaan arsip dilakukan secara konvensional (*conventional archiving*). Saat ini di negara-negara maju sudah banyak yang mengadopsi teknologi informasi untuk mengelola arsip secara digital. Oleh karena itu, arsip perlu ditata dengan baik secara komputerisasi untuk membangun manajemen organisasi yang efektif, efisien, dan profesional demi kemajuan organisasi.

Sebagai hasil administrasi dan memori kolektif bangsa, arsip merupakan cermin jati diri suatu bangsa. Oleh karenanya, selaras dengan sifat cermin, arsip haruslah

Arsyi Triraharja, 2020
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN UNTUK PUBLIK (SIMPATIK-JABAR) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWA BARAT (STUDI TENTANG PENGELOLAAN ARSIP DI BAGIAN PELAYANAN PERIZINAN INFRASTRUKTUR DAN SOSIAL)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

objektif dan utuh. Dari suatu khasanah arsip dapat dilihat bagaimana sosok suatu bangsa pada jamannya. Pada kehidupan berbangsa dan bernegara, arsip yang harus dilestarikan sebagai memori kolektif bangsa adalah arsip yang merekam keseluruhan informasi mengenai pokok-pokok penting dari dinamika pemerintahan (*governance*). Jadi tidak hanya arsip pemerintah (*government*), melainkan juga arsip-arsip mengenai dialog atau interaksi antara warga negara dengan pemerintah, antar warga negara atau kelompok-kelompok yang ada, dampak kebijakan publik terhadap masyarakat-masyarakat, termasuk juga kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh masyarakat secara mandiri.

Dengan pemahaman tersebut, sifat keberadaan arsip yang merupakan sumber informasi, bahan pertanggungjawaban dan memori kolektif bangsa sangatlah menyebar baik dari segi fisik maupun kepengelolaannya. Secara geografis, fisik arsip dapat berada di mana saja, sedangkan dari sisi pengelolanya, arsip dapat dikelola oleh siapa saja sesuai dengan prinsip-prinsip kearsipan. Meskipun demikian, dengan kesadaran bahwa arsip merupakan bahan pertanggungjawaban nasional serta memori kolektif bangsa, di manapun dan oleh siapapun arsip tersebut disimpan dan dikelola.

Apa pun sebutan dan istilahnya, yang dimaksud dengan arsip di sini adalah setiap catatan (*record/warkat*) yang tertulis, tercetak, atau ketikan, dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi, yang terekam pada kertas (kartu, formulir), kertas film (slide, film-strip, mikro-film), media komputer (pita tape, piringan, rekaman, disket), kertas photocopy, dan lain-lain (Amsyah, 1998, hlm. 3).

Reformasi di segala bidang serta pesatnya kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dalam kaitan ini, peran aparatur negara sebagai salah satu unsur penyelenggara negara tidak luput dari tuntutan untuk melakukan perubahan. Pemanfaatan teknologi informasi

dan komunikasi akan menyebabkan suatu instansi dapat melaksanakan kegiatan administrasinya dengan lebih mudah, cepat, transparan, tertib, terpadu, produktif, akurat, aman dan efisien, khususnya bagi kegiatan pemerintah sebagai fasilitator utama untuk melancarkan dan mendukung semua kegiatan antara instansi pemerintah dan masyarakat.

Menurut penelitian Sihaloho & Sobandi (2018, hlm. 2) bahwa “Secara umum, institusi pengelolaan dokumen dan informasi sedang melakukan transisi pengelolaan dari *paper-based* menuju pengelolaan berbasis elektronik”. Hal ini karena di era globalisasi ini, sebuah perusahaan membutuhkan pengerjaan yang terbilang efektif dan efisien.

Dengan mengikuti perkembangan serta kemajuan sarana dan prasarana yang sudah sampai pada era komputerisasi, maka arsip yang dahulu terekam pada kertas, sekarang dapat diakses melalui media komputer. Seperti yang dikemukakan oleh Hilmiyanti & Sojanah (2017, hlm. 169) dalam menyatakan bahwa “Keberhasilan kegiatan manajemen kearsipan suatu organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh peralatan yang dipergunakan untuk menyimpan arsip dan efisiensi maupun efektivitas pemakaian peralatan tersebut”. Hal ini sejalan dengan pergeseran paradigma dari regulasi menghambat (*wall regulation*) menuju regulasi mendorong (*enabling regulation*). Juga untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari reformasi birokrasi.

Namun dalam pelaksanaannya, terdapat masalah kondisi kearsipan di Indonesia. Menurut Gani (2005, hlm. 3) salah satu kondisi kearsipan di Indonesia yaitu “hanya sebagian kecil lembaga yang menjalankan manajemen kearsipan secara yang belum terlalu memperhatikan pengelolaan arsip elektronik, sehingga produk yang dihasilkan sebageian besar masih komperhensif dan benar. Keadaan ini banyak disebabkan oleh kurang seriusnya atau sifat ambivalen manajemen atau pimpinan

terhadap pentingnya arsip”. Hal ini berakibat pada banyaknya volume arsip kertas yang menimbulkan berbagai masalah terkait dengan tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, tenaga pengelola, fasilitas, ataupun faktor lain yang bisa menyebabkan kerusakan pada arsip. Dengan adanya media elektronik seperti komputer, proses pengelolaan arsip akan menjadi lebih mudah dan tidak akan memakan waktu lama dalam proses penemuan kembali.

Kemampuan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam pemanfaatan pengelolaan arsip konvensional menjadi digital atau juga dapat menciptakan arsip elektronik. Perlu seseorang yang mampu dan berkompeten untuk dapat menggunakan media elektronik dalam pengelolaan arsip yang sering disebut sebagai Sistem Pengarsipan Elektronik (*Electronic Filing System*).

Menurut Sasongko dan Diartono (2009, hlm 137) bahwa “Dengan banyaknya jumlah surat yang dibuat dan diterima, maka pencarian data akan menjadi tidak efisien dalam hal waktu dan tenaga”.

Sehingga pada saat diperlukan suatu sistem administrasi manajemen dapat mempercepat pembuatan laporan hingga melakukan pencarian data yang ada, dan kelangsungan sebuah pekerjaan seorang pegawai lebih efektif dan efisien.

Hal ini sependapat dengan pernyataan Sugiarto & Wahyono (2015, hlm. 2) bahwa : “Titik berat dari segi kearsipan adalah pada segi penemuan kembali, bukan pada penyimpanannya. Informasi yang tertulis atau terekam dalam berbagai media disimpan untuk kemungkinan dipergunakan pada waktu yang akan datang. Menyimpan informasi dengan baik adalah penting, sedangkan menemukan kembali dengan segera adalah vital”.

Selanjutnya menurut Rifauddin (2016, hlm. 171) bahwa “Pada dasarnya arsip elektronik (*electronic record*) merupakan catatan yang dibuat atau disimpan dalam bentuk elektronik, baik analog atau digital”. Maka dari itu dalam implementasi

pengelolaan arsip secara elektronik dapat membantu instansi-instansi pemerintah, swasta, maupun lembaga pendidikan untuk bisa mempermudah pekerjaannya dan memberikan hasil yang baik, terutama dalam penemuan kembali sebuah berkas.

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan oleh Haryani (2016, hlm. 72) bahwa: “Idealnya untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat secara cepat diperlukan penerapan sistem berbasis teknologi informasi”.

Selanjutnya dalam penelitian Latif & Pratama (2015, hlm. 21) menyatakan bahwa:

Manfaat dalam penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi dalam pengelolaan arsip yaitu faktor kepadatan penyimpanan arsip dapat menjadi efisiensi dalam penggunaan ruangan kantor, kemudahan dicapai dan ditemukan saat diperlukan, keamanan dokumen yang tepat sesuai kepentingan dan elastisitas sistem kearsipan yang dirancang dengan pertimbangan perluasan sistem penyimpanan dimasa kini yang akan datang.

Dari pemaparan beberapa penelitian di atas tentang penggunaan aplikasi dalam mengelola arsip elektronik, dapat disimpulkan bahwa dalam mempercepat penemuan kembali arsip, suatu instansi dapat mengelola arsip dengan menerapkan sebuah sistem informasi manajemen.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan lembaga pemerintah yang memegang peranan serta fungsi strategis terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah instansi yang mengelola berbagai macam dokumen-dokumen perizinan, maka dari itu untuk mempermudah pengelolaan dokumen perizinan, Dinas PMPTSP mengikuti panduan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Peraturan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya diatur dalam Peraturan Gubernur

Arsyi Triraharja, 2020
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN UNTUK PUBLIK (SIMPATIK-JABAR) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWA BARAT (STUDI TENTANG PENGELOLAAN ARSIP DI BAGIAN PELAYANAN PERIZINAN INFRASTRUKTUR DAN SOSIAL)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jawa Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tugas pokok dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantu sesuai dengan bidang tugasnya. Fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang memiliki kewenangan Provinsi;
- b. Penyelenggaraan pengelolaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi;
- c. Penyelenggaraan administrasi Dinas;
- d. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Dinas; dan
- e. Penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Menurut Rahmawati (2014, hlm. 53) bahwa “Dokumen adalah informasi yang dikumpulkan dan bisa diakses serta digunakan”. Dokumen juga didefinisikan sebagai informasi yang diciptakan, diterima, dan dikelola sebagai bukti maupun informasi yang oleh organisasi atau perorangan digunakan untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi bisnis. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah instansi yang mengelola berbagai macam dokumen-dokumen perizinan, maka dari itu untuk mempermudah pengelolaan dokumen perizinan, Dinas PMPTSP mengikuti panduan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Peraturan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan untuk

pengelolaan arsip, Dinas PMPTSP mengikuti panduan pengelolaan arsip melalui 2 kebijakan yaitu, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan serta Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan.

Untuk pengelolaan dokumen serta arsip berbasis elektronik di Dinas PMPTSP menggunakan sebuah sistem yang disebut Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR). Untuk penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat menggunakan peraturan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (1) mengemukakan bahwa:

Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk, tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, telex, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti, atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Selanjutnya pasal 1 ayat (5) menyatakan bahwa “Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik”.

Dalam pelaksanaan pengimputan dokumen perizinan secara elektronik ke dalam aplikasi SIMPATIK-JABAR tersebut juga ada peraturan yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Dalam Peraturan Presiden No 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 1 Ayat (9) menyatakan bahwa “Pelayanan Secara Elektronik,

yang selanjutnya disingkat PSE, adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik”.

Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan penerima layanan publik, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, dapat dijadikan acuan bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk meningkatkan kinerja layanan pelayanan publik melalui mekanisme Survey Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indek Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik. Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang akan di paparkan melalui tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat memiliki target yang ingin dicapai dalam pelayanan terhadap publik, yaitu pada

Nilai Interval Konversi 88,31 – 100,00 dimana nilai tersebut berada pada Mutu Pelayanan Sangat Baik.

Penelitian ini dilakukan di Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial guna mengetahui seberapa efektifkah penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) dalam mengelola arsip. Dengan adanya sistem aplikasi yang diharapkan para pegawai dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan pra-penelitian di Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial dan di Bidang Data dan Informasi PMPTSP untuk mencari akar masalah efektif atau tidaknya penggunaan aplikasi SIMPATIK-JABAR dalam mengelola arsip dengan melakukan observasi dan wawancara kepada Dra. Yayah Diah M.A.P selaku Analis Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Pinta Friana D.P, SAP selaku Analis Data dan Informasi, dan juga Lucky Nurhidayat selaku Pengelola Sistem Informasi untuk mengetahui berapa jumlah *Input*, *Proses*, serta *Output* dokumen perizinan di Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial menggunakan Aplikasi SIMPATIK-JABAR. Hal tersebut digambarkan dalam tabel 1.2, serta gambar 1.1 yang akan dipaparkan di bawah ini :

Tabel 1.2

Rekapitulasi Jumlah *Input*, *Process*, *Output* Dokumen Perizinan Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial Dengan Penggunaan Aplikasi SIMPATIK-JABAR Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat Tahun 2017-2019

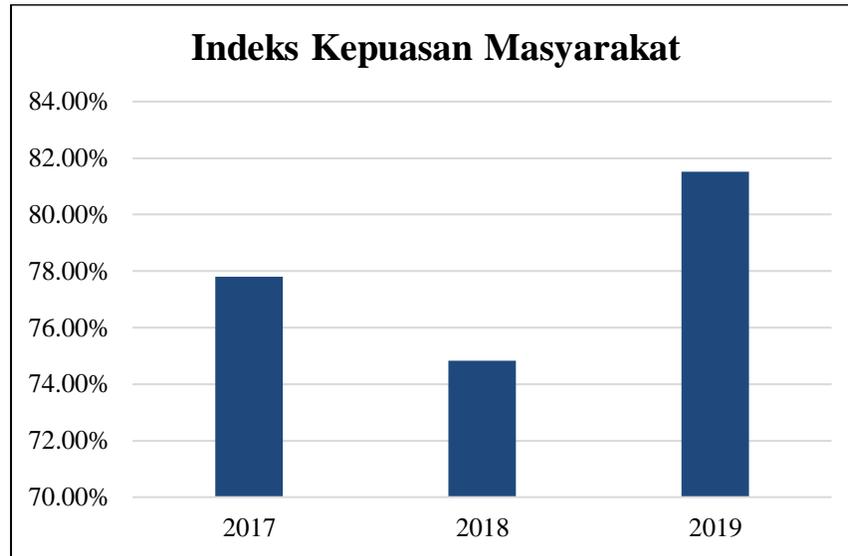
Tahun	Jumlah <i>Input</i> Pemohon	Jumlah Dokumen Dalam <i>Process</i>	Jumlah <i>Output</i> Dokumen	Persentase Realisasi Dokumen <i>Output</i>
2017	13.837	3.072	10.765	77,80%
2018	10.876	2.737	8.139	74,83%
2019	10.140	1.874	8.266	81,52%

Sumber: Dokumen Laporan Berkas Perizinan Bidang Data dan Informasi Sektor Pengolahan Data Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat Tahun 2017-2019 (Data Diolah)

Arsy Triraharja, 2020
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN UNTUK PUBLIK (SIMPATIK-JABAR) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWA BARAT (STUDI TENTANG PENGELOLAAN ARSIP DI BAGIAN PELAYANAN PERIZINAN INFRASTRUKTUR DAN SOSIAL)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pada Tabel 1.2 mengenai rekapitulasi jumlah *input*, *process*, *output* berkas perizinan Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial yang diinputkan ke dalam aplikasi SIMPATIK-JABAR memperlihatkan persentase realisasi dokumen izin yang terbit (*Output*), mengalami kenaikan serta penurunan selama kurun waktu 3 tahun sejak 2017-2019. Pada tahun 2017 jumlah *Input* dokumen oleh pemohon sejumlah 13.837 berkas, jumlah berkas yang masih dalam proses sejumlah 3.072 berkas, dan berkas yang terbit (*Output*) sejumlah 10.765 berkas, sehingga realisasi dokumen izin terbit (*Output*) sejumlah 10.765 berkas, dengan jumlah persentase 77,80%. Kemudian pada tahun 2018 jumlah *Input* dokumen oleh pemohon sejumlah 10.876 berkas, jumlah berkas yang masih dalam proses sejumlah 2.737 berkas, sehingga realisasi dokumen izin yang terbit (*Output*) sejumlah 8.139 berkas, dengan terdapat pengurangan persentase dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 74,83%. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah *Input* dokumen oleh pemohon sejumlah 10.140 berkas, jumlah berkas yang masih dalam proses sejumlah 1.874 berkas, dan berkas yang terbit (*Output*) sejumlah 8.266 berkas, dengan terdapat kenaikan persentase dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 81,52%.



Gambar 1.1
Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan gambar 1.1 di atas bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial pada 3 tahun terakhir yaitu 2017 hingga 2019 masih berada bawah target yaitu sebesar 88,331-100,00.

Ada pengurangan jumlah persentase di tahun 2018 dikarenakan faktor perpindahan kantor yang dahulu berlokasi di Jalan Sumatera No. 50, Kota Bandung, berpindah tempat di Jalan Windu No. 26 Kota Bandung. Saat perpindahan terjadi, banyak berkas-berkas perizinan yang hilang, dan saat itu gedung di kantor yang baru masih dalam tahap renovasi. Sehingga berkas yang disimpan di tempat yang seadanya dan ada beberapa berkas perizinan yang mengalami kerusakan sehingga pemrosesan menjadi tidak efektif, dan mengalami kerusakan jaringan sehingga tidak dapat diinput ulang oleh Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial.

Dari keseluruhan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIMPATIK-JABAR masih belum efektif, karena masih di bawah target Indeks

Kepuasan Masyarakat yang diinginkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat, dari sudut pandang upaya penggunaan sistem informasi *input*, *process*, serta *output* dalam mengelola dokumen perizinan serta mengelola arsip dengan baik. Pengembangan sumber daya manusia juga menjadi faktor kurang efektifnya penggunaan aplikasi dalam mengelola dokumen perizinan serta arsip itu sendiri karena dalam penggunaan aplikasi SIMPATIK-JABAR sendiri harus memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan sistem informasi berbasis elektronik tersebut, karena jika tidak adanya pengembangan sumber daya manusia dalam mengefektifkan penggunaan aplikasi itu sendiri akan berdampak buruk terhadap berlangsungnya sebuah pengelolaan dokumen perizinan serta arsip yang pada hakikatnya akan menghambat pembangunan Nasional.

Dari masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang dituangkan pada judul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat (Studi Pengelolaan Arsip di Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial)”**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, perkembangan suatu sistem informasi elektronik sangat berpengaruh terhadap pengelolaan arsip agar meminimalisir penggunaan kertas dan mempermudah para pegawai untuk membantu kelancaran sebuah administrasi, serta mempermudah masyarakat untuk membuat sebuah dokumen perizinan.

Maka dari itu diperlukan pemahaman tentang penggunaan sistem informasi berbasis elektronik serta meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang berada di instansi tersebut dalam penggunaan aplikasi untuk mengelola arsip perizinan, karena

sumber daya manusia dalam suatu instansi atau disebut pegawai memegang peranan yang sangat penting untuk dapat membantu kelancaran kerja.

Pekerjaan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat beragam. Salah satu pekerjaan tersebut dalam bidang pengelolaan arsip. Untuk mempermudah kelancaran kerja dalam pengelolaan arsip tersebut, Dinas PMPTSP mematuhi segala aturan yang berpacu kepada Peraturan Perundang-Undangan. Untuk dapat mencapai tujuan dari pengelolaan dokumen serta arsip yang efektif dan efisien, Dinas PMPTSP didukung oleh sebuah sistem informasi elektronik yang disebut Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR). Salah satu Dinas yang telah menerapkan aplikasi SIMPATIK-JABAR dalam kegiatan perizinan serta kegiatan pengelolaan arsip adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat, setiap harinya mendapatkan ajuan dokumen perizinan dari para pemohon. Maka dari itu dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawainya, selalu menghasilkan sebuah dokumen atau arsip yang wajib dikelola. Jumlah dokumen atau arsip yang begitu banyak harus dikelola setiap harinya, namun kurangnya SDM kearsipan membuat pekerjaan pegawai dalam bidang pengelolaan arsip menjadi kurang efektif dan efisien. Pekerjaan pengelolaan arsip dimulai dari pemberkasan hingga pemusnahan yang prosesnya dapat dibantu oleh sebuah sistem informasi elektronik berbasis teknologi. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu menggunakan sebuah sistem informasi elektronik berbasis teknologi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Dari berbagai kegiatan dalam pengelolaan dokumen perizinan serta arsip tersebut penggunaan SIMPATIK-JABAR merupakan alat bantu yang digunakan untuk

mempermudah, meringankan, mempercepat dan memperlancar pekerjaan pengelolaan dokumen perizinan serta arsip. Maka dari itu fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektif atau tidaknya penggunaan aplikasi SIMPATIK-JABAR dalam mengelola arsip di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dan apa dampak yang didapatkan oleh pegawai dari penggunaan aplikasi SIMPATIK-JABAR tersebut.

Masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini dirumuskan dalam pernyataan masalah sebagai berikut: “penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) dalam mengelola arsip di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat belum efektif”. Hal tersebut harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak Dinas PMPTSP untuk dapat memberikan pemahaman kepada setiap pegawai untuk dapat mengelola dokumen perizinan serta arsip dengan menggunakan aplikasi SIMPATIK-JABAR secara efektif.

Berdasarkan pernyataan latar belakang, masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?
2. Apa dampak yang diterima dari penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) yang efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti bermaksud untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian ilmiah tentang Pengelolaan Arsip di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dengan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR).

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
2. Mengetahui dampak yang diterima dari penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK-JABAR) yang efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Kegunaan yang akan dicapai terbagi menjadi dua macam, yakni manfaat teoritik dan manfaat praktis.

1. Kegunaan Teoritik

Kegunaan teoritik dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang mendalam di bidang ilmu manajemen perkantoran, khususnya dalam masalah pengelolaan arsip dengan penggunaan sistem aplikasi kearsipan elektronik. Juga dapat dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti permasalahan yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kegunaan kepada:

a. Pihak Dinas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi mengenai bagaimana cara mengefektivaskan sebuah aplikasi sistem dalam mengelola arsip di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan menggunakan aplikasi SIMPATIK-JABAR.

b. Pihak Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan untuk peneliti mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SIMPATIK-JABAR dalam mengelola arsip di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Serta sebagai bahan referensi bagi peneliti dan pihak lain yang kelak membutuhkan informasi untuk meneliti dengan permasalahan yang sama.