

INTISARI

Kota Pekalongan merupakan salah satu daerah yang telah membangun sistem pelayanan berbasis online dalam pelayanan perizinan memulai usaha. Namun, pemerintah pusat melaunching sistem online single submission (OSS) yang seakan menggantikan aplikasi yang telah dibuat oleh pemerintah daerah termasuk kota pekalongan. Penelitian ini secara umum berusaha menjawab pertanyaan mengapa pemerintah pusat menciptakan sistem yang menciptakan turbulensi bagi daerah dalam pelayanan perizinan memulai usaha. Penelitian ini memiliki dua tujuan yang dirumuskan. Pertama, mengevaluasi capaian proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan memulai usaha di Kota Pekalongan. Kedua, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi capaian proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan memulai usaha di Kota Pekalongan. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menjawab rumusan masalah melalui strategi studi kasus. Data dan informasi dianalisis menggunakan teknik analisis deret waktu kronologis. Informan penelitian ini dipilih melalui metode snowball. Hasil analisis data dan informasi menunjukkan bahwa capaian proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan memulai usaha di Kota Pekalongan baru sampai pada tahap e-government. Terdapat tiga alasan yang menjustifikasi bahwa capaian tersebut belum sampai pada tahap digital government. Pertama, masyarakat belum menyuarkan demand dalam proses transformasi digital. Kedua, belum terjadi transformasi proses kerja internal. Ketiga, belum terjadi proses sharing database bersama antar instansi terkait baik antar SKPD di lingkungan pemerintah Kota Pekalongan atau dengan instansi pemerintah pusat. Hasil analisis juga menunjukkan adanya lima faktor yang mempengaruhi proses transformasi digital dalam pelayanan perizinan memulai usaha di Kota Pekalongan yaitu: faktor strategi, faktor budaya digital, faktor kepemimpinan, faktor kapasitas sdm, serta faktor peran organisasi pemerintah pusat. Faktor peran organisasi pemerintah pusat menjadi faktor baru apabila dikaitkan dengan proposisi teoritis. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bukti bahwa faktor kepemimpinan menjadi faktor utama yang berpengaruh.

Kata Kunci : teknologi informasi, sektor publik, pelayanan publik

ABSTRACT

This research aims to answer the question why the central government created a system that creates turbulence for the local government in licensing services to start a business. This study has two objectives that are formulated. First, to evaluate the achievements of the digital transformation process in licensing services to start a business in Pekalongan City. Second, to identify the factors that influence the achievement of the digital transformation process in licensing services to start a business in Pekalongan City. A qualitative approach was chosen to answer the problem formulation through a case study strategy. Data and information were analyzed using chronological time series analysis techniques. The informants of this research were selected through the snowball method. The results of data and information analysis show that Pekalongan City was at the e-government stage. There are three reasons that justify that the achievement was not at digital government stage. First, user or citizen has not voiced demand in the digital transformation process. Second, transformation of internal work processes has not yet taken place. Third, there has not been a shared database sharing process between related agencies either within the Pekalongan City government environment or with central government agencies. The analysis also shows that there are 5 (five) factors that influence the process of digital transformation in licensing services to start a business in Pekalongan City, namely: strategic factors, digital cultural factors, leadership factors, human resource capacity factors, and the role of central government organizations.

Keywords: information technology, public sector, public services