## DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO

(Skripsi)

Oleh:

**MUTIARA TASYA** 

NPM. 1816041073



# FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG

2022

#### **ABSTRAK**

#### DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU KOTA METRO

#### Oleh:

#### **MUTIARA TASYA**

Pelayanan perizinan sering dikaitkan pada prosedur yang rumit, panjang, membutuhkan waktu yang lama, tidak efektif, dan rawan adanya calo dan pungutan liar oleh oknum-oknum tertentu. Adanya digitalisasi ini berupaya untuk mengubah stigma tersebut dengan adanya pelayanan yang memberikan kemudahan, kecepatan layanan, transparansi, prosedur yang sederhana, efektif dan efisien baik waktu dan biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Metro (DPMPTSP) dan keikutsertaan Pemerintah Daerah Kota Metro dalam hal tersebut, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem ini. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dikaji dengan dua indikator elemen sukses dalam digitalisasi pada sektor publik, yaitu support (dukungan) dan value (manfaat).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro dengan menggunakan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA telah dianggap cukup berhasil dengan adanya dukungan yang baik dan manfaat yang diterima, serta kemudahan, layanan yang cepat, proses yang sederhana, transparansi dengan *tracking* pemrosesan, efektif dan efisiennya waktu dan biaya setelah dijalankannya sistem ini. Faktor pendukung: alokasi sumber daya yang baik, dukungan pemerintah daerah, jaringan internet yang menyeluruh, pemahaman masyarakat, dan letak geogrfis. Faktor penghambat: kendala akses, minim kuota untuk mengikuti kompetensi terkait sistem, dan integrasi sistem pendukung yang belum seluruhnya terkoneksi.

Kata kunci:pelayanan publik, SICANTIK Cloud, OSS RBA, teknologi, e-Government

#### **ABSTRACT**

### DIGITISATION OF THE PERMIT SERVICE SYSTEM IN THE INVESTMENT SERVICE AND ONE DOOR SERVICE METRO CITY

By:

#### **MUTIARA TASYA**

Licensing services are often associated with complex, lengthy procedures that take long, ineffective, and vulnerable to handouts and illegal accusations by specific individuals. These digitisation attempts to change the stigma with service that provides ease, speed, transparency, simple procedures, both time and cost. The study is aimed at finding out how the digital applications of the permit system of the metro entry and one-door service of the metro city administration (DPMPTSP) and the participation of the metro city municipal government are within the dal, as well as the supporting factors and constraints on the application of this system. The study isa qualitative descriptive study studied with two indicators of success in digitisation in the public sector, that is support and value. The results show that the digital applications of the permission-service system in DPMPTSP metro city using SICANTIK Cloud and OSS RBA applications have been seen to be quite successful with the support that they receive and benefits, as well as the convenience, quick services, simple processes, transparency with processing tracking, effective and cost time and efficiency after the delivery of this system. Contributing factors: good resource allocation, local government support, an extensive Internet network, community understanding, and geogrfis' location. Inhibitors: access constraints, meager quotas to follow systemrelated competencies, and integrated support systems that are not yet fully connected.

Keywords: public service, SIANTIK Cloud, OSS RBA, technology, e-Government

## DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO

Oleh

#### **MUTIARA TASYA**

#### Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

#### SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



# FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG 2022

Judul Skripsi

: DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN **MODAL DAN PELAYANAN TERPADU** SATU PINTU KOTA METRO

Nama Mahasiswa

: Mutiara Tasya

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1816041073

Jurusan

: Ilmu Adinistrasi Negara

Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA. NIP. 1981062820050 1 003

htika, S.Sos., M.A. NIP. 19840630201504 2 002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara,

NIP. 197405202001122002

#### **MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua

: Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.

199

Sekertaris

: Ita Prihantika, S.Sos., M.A.

HAM

Penguji

: Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan IlmuPolitik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP. 19610807 198703 2 001

#### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
- Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
- Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- 4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 27 Juli 2022 Yang membuat pernyataan,

Mutiara Tasya

NPM. 1816041073

#### RIWAYAT HIDUP



Penulis dengan nama lengkap Mutiara Tasya, lahir pada tanggal 13 April 2000 di Lampung, Kota Metro. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, putri dari pasangan Bapak Kurniawan Afrian dan Ibu Mas Ayu Devi Yana. Memiliki dua adik perempuan bernama Intan Cahya Lestari dan Nadhira Berliana Putri Annisa, dan satu adik lakilaki bernama M. Athaya Zikri Afrian.

Jenjang akademis penulis dimulai dengan menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri 3 Adipuro pada tahun 2006 dan lulus pada tahun 2012. Tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 9 Metro, dan di tahun 2018 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Metro. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Lampung, terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tahun 2018 melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Penulis bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) dan mengikuti salah satu Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas (UKMF) yaitu FSPI (Forum Studi Pengembangan Islam), serta mengikuti salah satu Organisasi Eksternal Kampus yaitu Relawan Nusantara Lampung. Pada Periode 1 bulan Februari — Maret 2021, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro, Kota Metro, dan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Metro pada Periode 1 Bulan Agustus 2021 — Januari 2022.

### MOTTO

Jangan bandingkan hidupmi dengan hidup orang lain, tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan karena mereka akan bersinar saat waktunya tiba (Mutiara Tasya)

Saat kamu ikhlas dengan keadaanmu, percayalah saat itu Allah merencanakan kebahagian untukmu (Mutiara Tasya)

Barangsiapa yang tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka ia harus mampu menahan perihnya kebodohan (Imam Syafi'i)

Apa yang melewaykanku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku (Umar Bin Khattab)

### PERSEMBAHAN

Bísmíllahírrahmanírrahím Degan menyebut nama Allah SWT atas rahmat, karunía, dan berkah-Nya...

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

Ayah dan Bunda tercinta

Ayah Kurníawan Afrían dan Bunda Mas Ayu Deví Yana Adík Intan Cahya Lestarí, Nadhíra Berlíana Putrí Annísa, dan M. Athaya Zíkrí Afrían tersayang

Terimakasih atas segala do'a, cinta, sayang, pengorbanan, perjuangan, dan dukungan yang tak terhingga. Terimakasih juga karena kalian masih bisa melihat dan menemaniku sampai sejauh ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan hubungan yang harmonis di keluarga kita, Aamiin.

Kupersembahkan kelulusanku ini untuk kalian semua sebagai janjiku, aku akan masih berjuang dalam mencapai keberhasilan dan akan terus membahagiakan kalian.

Ku ucapkan terimakasih sekali lagi kepada pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan maupun do'a.

Para pendidik yang telah membimbing dan mendidik dengan sabar tanpa tanda jasa.

Sahabat, teman, kakak dan adik tingkat, serta
.Almamaterku Tercinta...

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas rahmat dan kehadirat Allah SWT. Berkat karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Perjalanan yang sangat panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan dalam rangka menyelesaikan penulisan ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunan, namun berkat rahmat dan kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

- 1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat-Nya yang telah memberikan rezeki yang sangat baik untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, syukur selalu penulis panjatkan atas ramhat dan karunia-Nya.
- 2. Kepada kedua orang tua tercinta Ayah Kurniawan Afrian dan Bunda Mas Ayu Devi Yana, Adik Intan Cahya Lestari, Nadhira Berliana Putri Annisa, dan M. Athaya Zikri Afrian, serta Yai Halid Helmi dan Nyai Nuranah yang tak henti-hentinya memberikan do'a, nasehat, dukungan, motivasi, pengetahuan hidup, pengorbanan dan pengembangan diri penulis baik dalam segi moril dan materil yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih sudah berkorban membantu dan menjadikan Wo seorang mahasiswi dan mendapatkan gelar yang InsyaAllah diberkahi oleh Allah SWT, Aamiin.
- 3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
- 4. Bapak Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku dosen pembimbing pembantu dan DPL saat magang, serta Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku dosen

- pembimbing akademik penulis yang telah memberikan masukan, ilmu, waktu, tenaga serta menjadi motivasi bagi penulis selama menyelesaikan proses bimbingan skripsi ini hingga akhir.
- 5. Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku pembahas dan penguji yang telah membantu memberikan pengetahuan melalui kritik, saran, serta masukan bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini hingga akhir.
- 6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah mewariskan ilmunya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta membimbing penulis selama menempuh perkuliahan.
- 7. Mba Wulan dan Pak Jo sebagai staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu sabar dan memberikan pelayanan dan membantu penulis terkait administrasi yang berkaitan selama penyusunan skripsi hingga selesai.
- 8. Keluarga Besar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, khususnya Ibu Lina, Ibu Lejar, Ibu Ria, Ibu Idah, Bapak Deny, Bapak Putu, Bapak Aji, Bapak Kusno, Bapak Agus, Bapak Suroto, Ibu Dani, Ibu Sundari dan Mba Desi yang telah memberikan pengetahuan serta motivasi untuk penulis ketika berada di kantor dalam melaksanakan magang serta menyusun skripsi ini.
- Masyarakat Kota Metro yang telah membantu penulis dalam memenuhi data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas kerjasamanya.
- 10. Sahabat kecil tersayang Ulan terimakasih telah menjadi sahabat dari TK hingga saat ini yang meskipun terhalang jarak namun selalu mengirimi doa, semangat, dan selalu ingat.
- 11. Sahabat tersayang Nadia, Abilda, Ana, dan Ony terimakasih telah menjadi sahabat dari 2015 hingga saat ini, semangat untuk yang proses mencapai gelar dan lancar kerjanya untuk yang sudah bekerja.
- 12. Seluruh member We Are Happy Girls dari maba 2018, Tini, Ega, Padila Fiola, juga Yeni dan Putu sepermagangan yang sering ikut bantu keriwehan diriku ini, terimakasih banyak kalian semua sudah menjadi teman yang baik dari maba hingga saat ini. Semangat selalu ya untuk kalian semua, semoga segera menyusul untuk mencapai gelar serjana, tetap happy kiyowo. *See you soon* kita dapat kumpul lagi masak sayur asem dan es marimas, atau makan bakso Maritza anadalan kita hehe.
- 13. Untuk Mas Ervan terimakasih selalu memberikan semangat, mengingatkan skripsian setiap harinya, mendengarkan cerita, keluh kesah, dan membantu memberikan masukan.

- 14. Terimakasih teman-teman seperbimbingan Nadia Rahma, Ami, Dela, Asty, Diah, Rahma yang sering sama-sama cari waktu untuk bisa bimbingan, saling mendoakan dan menyemangati. Semangat kalian bisa yok!
- 15. Teman-teman seperjuangan (ANDALUSIA) Azra, Ade, Dona, Gustia, Meylin, Sela, Nadya Putri, Intan, Mita, Zanu, Elizabet, Safwa, Dhita, Sugi, Agung Saputra, Iqbal, Chiesa, Khozin, Bang Kris, Panji, dan semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, senang bisa mengenal kalian semua semangat Andalusia, dilancarkan, dan dimudahkan dalam mencapai gelar S.A.N. nya.
- 16. Terimakasih untuk mba-abang HIMAGARA serta kakak tingkat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-satu atas bantuan selama perkuliahan sampai pengerjaan skripsi. Terimakasih juga untuk adik-adik HIMAGARA (GRANADA) serta yang lainnya atas kebersaman canda tawa, senang mengenal kalian semua.
- 17. Terimakasih teman-teman KKN Kelurahan Mulyojati, Metro Barat, Sela, Ulfa, Rani, Seli, Mala, Naura, dan Anas, senang mengenal kalian dan semangat kalian.
- 18. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bantuannya.

Akhir kata penulis penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi saya berharap kiranya karya yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 27 Juli 2022

**Mutiara Tasya** 

#### **DAFTAR ISI**

Halaman

DA	FTAR ISI	İ
DA	FTAR TABEL	<b>ii</b> i
DA	FTAR GAMBAR	iv
DA	FTAR DIAGRAM	V
PE	NDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	8
1.3	Tujuan Penelitian	9
1.4	Manfaat Penelitian	9
TIN	NJAUAN PUSTAKA	. 11
2.1	Penelitian Terdahulu	. 11
2.2	Tinjauan tentang E-Government	. 12
2.3	Tinjauan tentang Digitalisasi Pelayanan Perizinan	. 18
2.4	Tinjauan tentang Pelayanan Publik	. 25
2.5	Kerangka Pikir	. 29
ME	TODE PENELITIAN	. 32
3.1	Tipe dan Pendekatan Penelitian	. 32
3.2	Fokus Penelitian	. 32
3.3	Lokasi Penelitian	. 34
3.4	Jenis dan Sumber Data	. 34
3.5	Teknik Pengumpulan Data	. 35
3.6	Teknik Analisis Data	. 38
3.7	Teknik Keabsahan Data	. 39
HA	SIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	. 40
<i>1</i> 1	Gambaran Umum Lokaci Panalitian	40

	4.1.1 Gambaran Umum Kota Metro	40
	4.1.2 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Metro	43
4.2	Penerapan Digitalisasi pada Sistem Pelayanan Perizinan	48
	4.2.1 Aplikasi SICANTIK	48
	4.2.2 Gambaran Tentang Aplikasi OSS	
4.3	Hasil Penelitian	55
4.4	Pembahasan Penelitian	95
KE	SIMPULAN DAN SARAN	111
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran	112
DA	FTAR PUSTAKA	113

#### **DAFTAR TABEL**

Tal	bel	Ialaman
1.	Definisi E-Government Menurut Organisasi Internasional	13
2.	Daftar Informan	36
3.	Dokumentasi Penelitian	37
4.	Perbedaan OSS Pada Setiap Versi	53
5.	Anggaran Penggunaan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA	63
6.	Daftar Tim Teknis	67
7.	Realisasi Investasi Kota Metro	83
8.	Matriks Penelitian	105

#### DAFTAR GAMBAR

C	mbar	Halamar
1	Kerangka Pikir	31
2	Peta Wilayah Kota Metro	43
3	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Metro	47
4	Timeline Pengembangan Aplikasi SICANTIK	49
5	Fitur Aplikasi SICANTIK	51
6	RKA Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan	
	Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara	
	Elektronik	62
7	Sosialisasi Perizinan bagi IKM Kota Metro Tahun Anggaran 2021	69
8	Sosialisasi Perizinan Terpadu dalam Rangka Meningkatkan Mutu	
	Pelayanan Publik Kota Metro Tahun 2021	70
9	Sosialisasi Pembuatan NIB kepada Masyarakat Kota Metro	70
1	Sosialisasi Sistem Online Submission (OSS) Perizinan Berusaha	
	Berbasis Risiko	73
1	Tampilan Proses Pengajuan Izin di SICANTIK melalui Akun Pega	wai 78
1	Proses Tracking pada Aplikasi SICANTIK	79
1	Tampilan awal Aplikask OSS RBA	80
1	Tampilan Proses Perizinan di OSS RBA melalui Akun DPMPTSP	
	Kota Metro	81
1	Mindmaps Penelitian	109

#### **DAFTAR DIAGRAM**

Dia	agram Hal	aman
1.	Total Perizinan yang telah diproses di Aplikasi SICANTIK	6
2.	Total Perizinan yang telah diproses di Aplikasi OSS RBA	7

#### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini terus mengalami peningkatan yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor dan bidang kehidupan. Hal ini mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam menjalankan roda pemerintahan yang disebut dengan *e-Government*. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan, yang digunakan dalam menunjang berbagai jenis kegiatan dan tugas pemerintah untuk memberikan kemudahan juga transparansi kepada masyarakat. Salah satu penerapan *e-Government* adalah penerapan sistem pelayanan perizinan berbasis digital/elektronik yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan terintegrasi terpusat. Sistem pelayanan perizinan berbasis digital dilaksanakan menggunakan Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Publik (SICANTIK) dan *Online Single Submission* (OSS).

Pemerintah berupaya mendorong standarlisasi birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah agar lebih mudah, cepat, dan juga terintegrasi. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus menggunakan pelayanan secara elektronik, dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara elektronik.

Penggunaan Aplikasi SICANTIK dan OSS di DPMPTSP menjadi upaya untuk membuat pelayanan perizinan lebih cepat, tepat mudah, efektif, efisien, dan mengubah pandangan masyarakat mengenai birokrasi Indonesia yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terkesan kaku, berbelit-belit, dan

menyulitkan masyarakat, serta menghindari adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang mencari manfaat atau permasalahan pelayanan perizinan di Indonesia (Widiya, 2019). Pemungutan liar oleh pegawai ataupun oknum-oknum tertentu sering kali terjadi, yang disebabkan oleh keinginan pemohon untuk pengajuan izinnya dapat diproses secara cepat, didahulukan, dan dipermudah. Sehingga penggunaan aplikasi ini diperuntukkan untuk menghindari hal-hal seperti itu dan tetap berpegang teguh pada SOP, prinsip, dan asas-asas dalam pemberian pelayanan publik (Suhartoyo, 2015).

Sebelumnya pemrosesan perizinan dilakukan secara manual, yang berdasarkan hasil pra riset melalui wawancara dengan salah satu Administrasi Pelayanan pada tanggal 22 Februari 2022, Ibu Sri Ria Rahayu mengatakan bahwa pemrosesan perizinan secara manual terjadi pada perizinan yang berkaitan dengan usaha dan bangunan, ketika pemrosesan perizinan dilakukan secara manual pemohon mencari terlebih dahulu informasi perizinan yang dibutuhkan dengan banyak lampiran persyaratan yang harus dipenuhi, seperti izin tetangga, RT/RW, dll. Sedangkan, untuk perizinan yang berkaitan dengan praktek, kerja, dan faskes pelimpahan pemrosesan perizinannya diberikan kepada DPMPTSP Kota Metro setelah diluncurkannya Aplikasi SICANTIK, yang sebelumnya perizinan tersebut diproses di Dinas Kesehatan, begitu pula izin yang berkaitan dengan pendidikan diproses di Dinas Pendidikan.

Pada saat pemrosesan dilakukan secara digital/elektronik, pemohon diizinkan pengajukan permohonan perizinan dengan syarat yang minim seperti untuk izin usaha dengan hanya membutuhkan syarat yang sedikit sudah dapat menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB), sedangkan izin tetangga, RT/RW, dll dapat dipenuhi setelah usaha berjalan, dan untuk risiko tertentu menunggu adanya survei dari tim teknis dinas terkait. Pada perizinan yang berkaitan dengan praktek, kerja, dan faskes dapat diproses karena sejak awal persyaratan perizinan telah dipenuhi salah satunya adalah rekomendasi dari Dinas Kesehatan. Sedangkan, untuk perizinan pendidikan dapat diproses sampai rekomendasi untuk survei Dinas Pendidikan dan baru akan diproses kembali setelahnya sampai dengan terbit izin. Sehingga, letak dinas terkait dengan perizinan adalah sebagai tim teknis yang

akan mensurvei langsung terkait dengan tempat dan komponen di dalamnya untuk selanjutnya diterbitkan lampiran berita acara untuk diizinkan/ditolak diproses perizinannya.

Menurut Ibu Sri Ria Rahayu, perubahan sistem pelayanan mempengaruhi total perizinan yang dapat diproses, perbandingan izin yang dapat diproses saat manual dan digital/elektronik adalah 1:10, dimana jika dalam sehari pemrosesan perizinan secara manual hanya dapat menyelesaikan 1 izin, maka pada saat menggunakan digital/elektronik dapat memproses dan menyelesaikan 10 izin bahkan bisa lebih. Sehingga, dengan adanya digitalisasi sistem pelayanan perizinan ini dapat membuat pelayanan dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan efektif, serta memperlancar laju dari *front office* ke *back office* sampai dengan pengarsipan. Kemudian, hal ini juga berpengaruh pada lamanya pemrosesan perizinan dapat dilakukan, jika saat manual pemrosesan perizinan selesai dalam jangka waktu 7 hari kerja dan saat digital/elektronik pemrosesan perizinan dapat dilakukan lebih cepat. Pemrosesan perizinan praktek, kerja, dan faskes maksimal 3 hari kerja bahkan dapat selesai dalam 1 hari kerja, sedangkan untuk jenis perizinan lainnya maksimal selesai dalam 5 hari kerja. Hal tersebut telah tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018, pelayanan perizinan hanya diperbolehkan menggunakan Aplikasi OSS yang telah mengalami perubahan versi dari Aplikasi OSS pertama yang dikeluarkan hingga menjadi OSS Risk Basic Approach (RBA) yang mengkategorikan perizinan berdasarkan risiko, sehingga seluruh media dan aplikasi yang sebelumnya ada tidak diperbolehkan untuk digunakan kembali. Hal ini dikarenakan pemerintah yang berusahan untuk mengintegrasikan sistem pelayanan perizinan dalam 1 aplikasi dan instansi yang menaungi, sehingga terciptalah sistem yang terpusat. Berdasarkan hasil pra riset melalui wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP pada tanggal 15 Oktober 2021, Bapak Deny Sanjaya mengatakan bahwa secara nasional dalam penerapannya, OSS RBA belum mampu mengkover seluruh jenis perizinan dan hanya mampu memproses perizinan yang berkaitan dengan usaha,

sehingga pemerintah tetap mengizinkan untuk menggunaan Aplikasi SICANTIK dalam membantu memproses perizinan yang belum terkover di OSS RBA.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Kusnadi & Baihaqi (2020). Sehingga antara Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA memiliki kedudukan masing-masing dalam sistem pelayanan perizinan, yaitu Aplikasi SICANTIK yang memproses perizinan yang berkaitan dengan Izin Praktik, Kerja, dan Pendidikan, sedangkan OSS RBA berkaitan dengan izin berusaha. Meskipun memiliki kedudukan masing-masing, namun kedua aplikasi tersebut merupakan bagian penting dalam digitalisasi sistem pelayanan perizinan yang tidak dapat dipisahkan sebelum adanya sistem yang baku. Hingga saat ini pemerintah masih berusaha untuk mengembangkan Aplikasi OSS RBA agar mampu mengkover seluruh jenis perizinan dan data perizinan yang sebelumnya ada pada Aplikasi SICANTIK dapat diintegrasikan secara langsung ke OSS RBA tanpa harus melalui penginputan secara manual.

Permasalahan yang terjadi secara nasional seperti yang dijelaskan diatas juga dialami DPMPTSP Kota Metro. Berdasarkan hasil pra riset melalui wawancara dengan Kasi Pelayanan dan Non Perizinan Penanaman Modal DPMPTSP pada tanggal 06 Desember 2021, Bapak Sukiyo mengatakan bahwa sistem yang saat ini mulai diberlakukan yaitu Aplikasi OSS RBA belum sepenuhnya siap, sehingga masih terjadi banyak perubahan dan update terkait aplikasi tersebut yang membuat baik petugas/pegawai terkait dan masyarakat harus menyesuaikan setiap perkembangan dari aplikasi ini. Permasalahan ini disikapi pemerintah dengan mengadakan sosialisasi dan rapat teknis kepada instansi-instansi terkait yang masih terus dilakukan hingga 4 bulan penerapan aplikasi tersebut. Adanya perubahan, update, perkembangan, dan penolakan pengajuan izin pada aplikasi tersebut tidak disertai dengan notifikasi/pemberitahuan otomatis, dan hanya disampaikan melalui sosialisasi/rapat yang dilaksanakan, pemohon yang pengajuan izinnya ditolak harus rajin mengecek aplikasi tersebut, sering terjadinya maintenance pada aplikasi, menyebabkan masih harus terjadi banyak pembaharuan sistem.

Berdasarkan hasil pra riset melalui wawancara dengan Administrasi Pelayanan DPMPTSP pada tanggal 08 Desember 2021, Ibu Sri Ria Rahayu mengatakan bahwa banyaknya permasalahan dan keharusan penyesuaian pada sistem baru, menimbulkan pemikiran keinginan untuk menggunakan pelayanan konvensional dengan datang secara langsung, tatap muka, dan diproses secara manual. Pemikiran tersebut muncul tidak hanya pengguna layanan namun juga pelaksana layanan yang mengalami kebingunan karena sistem tersebut yang terkesan dipaksakan untuk dilaksanakan, sedangkan sistem tersebut belum baku. Selain itu, dengan adanya sistem baru terkhusus pada bidang pelayanan DPMPTSP mengalami kekurangan SDM yang ahli pada bidangnya juga berkaitan dengan IT. Hal ini disikapi dengan mengirimkan usulan penambahan pegawai ke Walikota Metro, agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lancar. Meskipun dengan berbagai permasalahan yang dihadapi, penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP masih tetap dilaksanakan, yang hingga saat ini sudah cukup banyak izin yang berhasil diproses hingga tahap penerbitan dan penyerahan izin pada pemohon. Berikut adalah total perizinan yang terlah diproses melalui Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA.

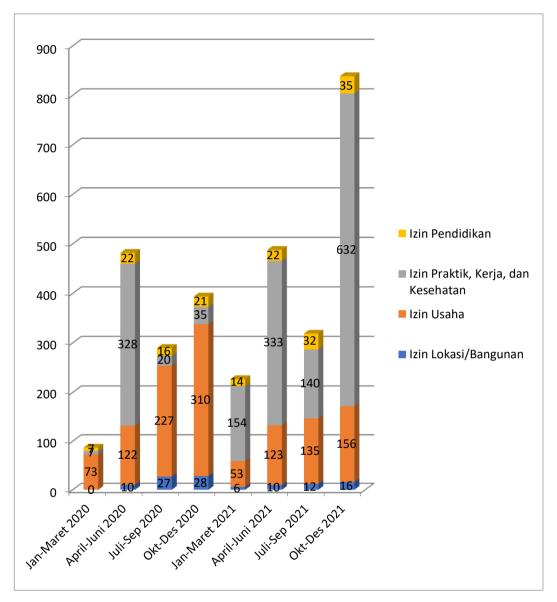


Diagram 1. Total Perizinan yang telah diproses di Aplikasi SICANTIK Tahun 2020-2021

Sumber: Dokumen DPMPTSP Kota Metro yang telah diolah Peneliti Tahun 2022

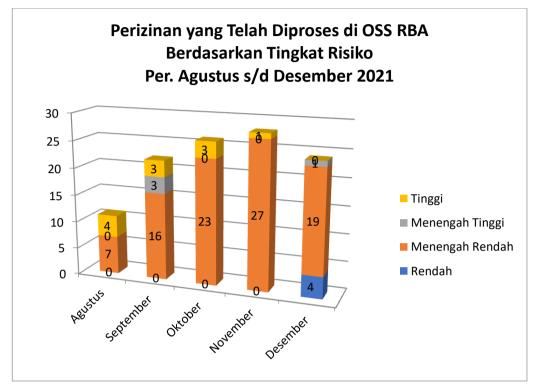


Diagram 2. Total Perizinan yang telah diproses di Aplikasi OSS RBA

Sumber: Dokumen DPMPTSP Kota Metro yang telah diolah Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan data tersebut, pengajuan izin yang telah diproses melalui Aplikasi SICANTIK mengalami peningkatan sejak awal tahun 2020, namun peningkatan tersebut tidak stabil. Ketidakstabilan peningkatan tersebut dikarenakan kebutuhan pengajuan izin bergantung pada lapangan pekerjaan untuk jenis izin praktik/kerja, lahan untuk jenis izin lokasi/operasional dan pendidikan, serta peluang untuk membuat usaha pada izin berusaha. Sedangkan pada pengajuan izin yang telah diproses melalui Aplikasi OSS RBA mengalami peningkatan yang stabil mulai dari awal penerapan yaitu bulan Agustus hingga bulan November 2021. Namun, pada total perizinan di Aplikasi SICANTIK mulai bulan Agustus 2021 pemrosesan perizinan terkait usaha masih banyak diproses pada aplikasi tersebut, sedangkan pada bulan tersebut Aplikasi OSS RBA sudah mulai diterapkan untuk perizinan usaha. hal ini menunjukkan bahwa sejak awal diterapkan Aplikasi OSS RBA belum mampu mengkover seluruh jenis perizinan bahkan untuk izin usaha,

yang salah satunya adalah Pemenuhan Komitmen Produk Industri Rumah Tangga (PK-PIRT).

Penggunaan dua aplikasi dalam suatu sistem pelayanan terjadi dalam suatu instansi pemerintahan jarang dilakukan karena dengan digunakannya satu aplikasi saja membutuhkan penyesuaian yang lama dalam berbagai komponen yang ada di suatu instansi, namun hal ini terjadi pada intansi pemerintah DPMPTSP khususnya di Kota Metro. Kedua aplikasi tersebut memiliki kedudukannya masing-masing dalam pemrosesan perizinan yang dapat berjalan bersamaan dan diharapkan mampu terintegrasi secara langsung tanpa adanya penginputan manual. Hal ini menjadi alasan penelitian ini penting dilakukan peneliti agar dapat menjawab rumusan masalah yang ada terkait dengan penerapan dan faktor yang mendukung serta menghambat penerapan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA di DPMPTSP Kota Metro dengan adanya menempatan kedudukan antara kedua aplikasi tersebut dalam sistem pelayanan perizinan. Kemudian, Kota Metro merupakan salah satu kota di Indonesia dan satu-satunya kota di Lampung yang dijadikan trainer dalam penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan adanya SDM yang cukup memadai dalam menjalankan sistem tersebut. Sehingga DPMPTSP Kota Metro menjadi pilihan yang baik untuk dijadikan sebagai tempat penelitian. Berdasarkan latar belakang dan urgensi penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait penerapan digitalisasi sistem pelayanan di DPMPTSP Kota Metro serta faktor pendukung dan penghambat penerapannya, dan peneliti mengambil judul penelitiannya yaitu Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Masalah merupakan persoalan yang harus dipecahkan. Penelitian ini digunakan untuk menjawab permasalahan, oleh karenanya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Bagaimanakah digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro dilaksanakan dan keikutsertaan Pemerintah Daerah dalam hal tersebut?

b. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro?

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sasaran yang hendak dicapai, sebagai jawaban dari persoalan yang dikemukakan dalam permasalahan penelitian dan yang menjadi titik tekannya adalah untuk mengetahui:

- a. Pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP
   Kota Metro dan keikutsertaan Pemerintah Daerah dalam hal tersebut
- b. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat diterapkannya digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat adalah nilai guna, yang artinya kontribusi nyata baik ke subjek yang diteliti, untuk diri peneliti, dan untuk kemajuan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara. Maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai guna berupa:

#### a. Secara Teoritis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan terkait permasalahan pelayanan khususnya terkait dengan teknologi kemudahan pelayanan yang digunakan dalam pemrosesan pengajuan perizinan, pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan, dan faktor yang menjadi pendukung serta penghambat diterapkannya digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro, serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi gambaran untuk penelitian yang serupa ke depannya.

#### b. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan informasi mendalam khususnya bagi penulis, serta bagi seluruh pihak pada umumnya yang berkaitan dengan teknologi kemudahan pelayanan dan inovasi pelayanan yang digunakan dalam pemrosesan pengajuan perizinan, pencapaian

penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan, dan faktor yang menjadi pendukung serta penghambat diterapkannya digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro.

#### II. TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti akan mengangkat tema tentang digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro. Peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya. Peneliti mengambil tiga hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan perbandingan dan menjadi bahan pengetahuan dalam penelitian. Penelitian pertama dilakukan oleh Amalia Ramadanti Ritonga (2019), berdasarkan penelitian ini terdapat tiga sistem pelayanan yang dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Batu Bara, namun yang resmi dilaksanakan hanya dua sistem, yaitu sistem manual dan OSS. Sedangkan, untuk sistem SICANTIK belum sempat dijalankan dan sudah digantikan oleh OSS, hal ini menunjukan adanya inkonsistensi kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Prosedur manual dilakukan dengan melengkapi berkas sementara OSS hanya pada tahap penerbitan nomor induk berusaha saja. OSS juga hanya melayani perizinan berusaha sementara untuk izin yang berkaitan dengan kesehatan dan IMB tempat tinggal pemohon harus mengurusnya secara manual. Meskipun saat diimplementasikan OSS sudah terintegrasi nasional dan dilakukan secara online, namun masyarakat tetap harus mengurus izin secara manual untuk memenuhi komitmen yang dibutuhkan untuk pengesahan. Sehingga terjadi pengulangan pengurusan izin tersebut membuat prosedur pelayanan tidak mengalami perubahan jika dibandingkan dengan dahulu pada saat manual dan prosedur yang diharapkan dapat memotong alur pengurusan perizinan yang berbelit-belit tidak terjadi. OSS hanya membantu pemerintah untuk memaksimalkan potensi pemasukan negara melalui izin karena sistem ini

sudah terintegrasi langsung dengan Direktorat Jendral Pajak, namun untuk menciptakan efektifitas dan efesiensi prosedur, OSS masih belum efektif.

Penelitian kedua dilakukan oleh Kusnadi dan Baihaqi (2020), berdasarkan penelitian ini dihasilkan kesimpulan bahwa implemantasi kebijakan sistem online single submission pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten subang belum efektif, karena belum terpenuhinya unsur-unsur, yaitu dari indikator ukuran dan tujuan kebijakan implementasi online single submission belum efektif karena masih banyak kendala yang menjadi hambatan penerapan sistem OSS seperti belum sempurnanya sistem tersebut untuk di gunakan dan masih dalam tahap penyempurnaan agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Namun, sumber daya yang ada di DPMPTSP Kabupaten Subang sudah cukup siap untuk penerapan sistem OSS.

Selanjutnya, penelitian ketiga dilakukan oleh Sanjaya (2021), berdasarkan penelitian ini dihasilkan kesimpulan bahwa OSS telah mampu dijalankan namun masih terdapat kendala seperti kurangnya pengetahuan pelaku usaha mengenai aplikasi ini. Namun, dalam menjalankannya diperlukan harmonisasi peraturan dan otoritas serta koordinasi dengan kementerian teknis dan regional untuk menghindari tumpang tindih peraturan, mempersiapkan fasilitas pendukung dan infrastruktur yang memadai, serta sumber daya manusia yang pas. Penerapannya di DPMPTSP Kota Metro, masih terbatas hanya berupa pemrosesan perizinan yang berkaitan dengan investasi dan berusaha.

#### 2.2 Tinjauan tentang *E-Government*

*E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang digunakan sebagai alat untuk membantu pemerintah dalam menjalanan sistem pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. *E-Government* berkaitan erat dengan berkaitan keterwujudan nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan,

ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat (Irawan & Hidayat, 2021). Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* Indonesia disebutkan bahwa *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Selain itu, definisi *e-Government* dijelaskan oleh Organisasi-organisasi Internasional pada jurnalnya Silalahi, et. al. (2015), yang dikumpulkan dalam beberapa definisi sebagai berikut.

Tabel 1. Definisi *E-Government* Menurut Organisasi Internasional

No	Definisi	Sumber
1	Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi terkini oleh	OECD
	seluruh fungsi Pemerintah	
2	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan	UN
	aplikasinya oleh Pemerintah untuk menyediakan informasi dan	
	pelayanan public	
3	Penggunaan Teknologi Informasi seperti Wide Area Network,	World Bank
	Internet dan Mobile yang memiliki kemampuan untuk	
	mentransformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis dan	
	lembaga pemerintah lainnya	
4	Penggunaan alat dan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi	EU
	untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada	
	masyarakat dan bisnis	
5	Pemanfaatan sector publik atas Internet dan alat digital lainnya	West
	untuk mendukung layanan, informasi dan demokrasi	

Sumber: Silalahi, et. al. (2015)

Jadi, dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan, yang digunakan dalam menunjang berbagai jenis kegiatan dan tugas pemerintah untuk memberikan kemudahan juga transparansi kepada masyarakat. Pada definisi tersebut peneliti lebih mengarah pada definisi *European Nasion* (EU), penggunaan alat dan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada penelitian ini dimaksudkan pada Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dan bisnis dalam pembuatan perizinan yang dibutuhkan.

Tujuan utama dari e-government adalah menempatkan pemerintah dalam posisi yang paling efisien dan sebagai bentuk dengan kenyamanan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat (Indrayani, 2020). Selain itu, diterapkannya *e-Government* memiliki manfaat dan tujuan untuk suatu negara, yang menurut Indrajit (2012), *e-Government* manfaat dan tujuan tersebut, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan publik;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Meninimalisir biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui pihak-pihak yang berkepentingan;
- e. Menciptakan lingkungan baru yang cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang ada di masyarakat; dan
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan kebijakan pubik

Sehingga penerapan *e-Government* dianggap sebagai salah satu cara untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan publik dan menjalankan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, serta membuat pelaksanaan pemerintahan menjadi cepat, efisien, dan efektif.

Penerapan *e-Government* menurut Indirajit (2012) dapat diklasifikasikan dalam tipe relasi *e-Government* ke dalam 4 jenis, antara lain:

- a. Government to Citizens (G-to-C), yaitu e-Government yang ditujukan untuk membangun kedekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui saluran akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya, yang dalam penelitian ini terkhusus pada Aplikasi OSS RBA masyarakat dapat terhubung dengan pemerintah melalui layanan tanya dan konsultasi yang disedikan di aplikasi tersebut.
- b. Government to Business (G-to-B), e-Government yang berkaitan dengan laju perekonomian negara agar dapat berjalan sebagaimana mestinya,

yang berdasarkan tujuan diterapkannya digitalisasi sistem pelayanan perizinan melalui Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA diperuntukkan salah satunya untuk memudahkan pelaku usaha yang ada di Indonesia dalam berinvestasi dan menjalankan usahanya yang berengaruh pada perekonomian negara.

- c. Government to Governments (G-toG), yaitu e-Governmenti yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya, sebagaimana penerapan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA ini melibatkan pemda dan dinas-dinas terkait sesuai perizinan yang dibutuhkan.
- d. *Government to Employees* (G-to-E), yaitu *e-Government* yang ditujukankan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat

Kebijakan tentang *e-Government* tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*. Berdasarkan ketetapan tersebut terdapat tujuan strategis *e-Government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 strategi diantaranya:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan-tahapan yang realistik dan terukur.

Strategi tersebut disusun dengan tujuan untuk membuat penerapan *e*-Government berjalan sebagaimana mestinya dan meminimalisir terjadinya permasalahan saat penerapan. Sejalan dengan konsep ini Pancarani, et. al. (2015) menjelaskan beberapa aspek penting yang diharapkan dapat menunjang keberhasilan *e-Government*, diantaranya:

- a. Kesiapan Sumberdaya Manusia (SDM) yang dilakukan dengan adanya pengembangan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaan khususnya aparatur pemerintah dengan meningkatkan kemampuan secara terus menerus.
- b. Partisipasi yang menekankan pada komunikasi atau interaksi antar masyarakat, pemerintah dan pegawai pemerintahan dan meningkatkan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan sesuai dengan aspirasi masyarakat.
- c. Ketersedian dan Konsistensi Anggaran (Dukungan Pemerintah) dalam pengembangan *e-Government* yang telah diterapkan. Apabila terjadi keterbatasan pendanaan dalam penerapan *e-Government* dapat berpengaruh pada rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi.
- d. Keamanan yang berkaitan dengan data birokrasi dan data pribadi harus memiliki jaminana keamanan yang dapat dilakukan dengan membangun sistem jaringan komputer dengan sistem informasi secara terintegrasi maka dapat melindungi data-data yang tersimpan di internet sehingga dapat menjaga kerahasiaan data-datanya.
- e. Infrastruktur yang memadai untuk memfasilitasi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin. Infrastruktur yang dimaksud adalah infrastruktur sistem data, infrastruktur legal/hukum, infrastruktur kelembagaan, infrastruktur SDM, infrastruktur teknologi, dan kepemimpinan serta pemikiran strategis.

Menurut Nugroho dalam Aprianty (2016), tahapan perkembangan implementasi *e-Government* di Indonesia dibagi menjadi empat yaitu :

- a. Web Presence, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalamtahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
- b. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yangditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.
- c. *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- d. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi

Penggunaa Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA pada DPMPTSP Kota Metro dalam digitalisasi sistem pelayanan perizinannya jika dikaitkan dengan tahapan perkembangan implementasi *e-Governement* di Indonesia termasuk pada tahapan *Transformation* karena adanya aplikasi ini merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan mampu terintegrasi secara terpusat. Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tersebut pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

- a. Tingkat 1 Persiapan yang meliputi:
  - 1. Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
  - 2. Penyiapan SDM;
  - 3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
  - 4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkat 2 Pematangan yang meliputi :
  - 1. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
  - 2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
- c. Tingkat 3 Pemantapan yang meliputi :
  - 1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;

- 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 Pemanfaatan yang meliputi:
  - Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.
  - 2. Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat 4

#### 2.3 Tinjauan tentang Digitalisasi Pelayanan Perizinan

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan perizinan adalah pemberian pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan legalitas hukum atas kegiatan, praktek, kerja, faskes, dan usaha yang dilakukan sehingga dapat memperoleh jaminan dan kepastian hukum. Pelayanan perizinan didasari oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Peraturan Menteri Dalam Negari Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan perizinan bertujuan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan atas legalitas secara hukum dari suatu kegiatan, praktek, kerja, faskes, dan usaha dari masyarakat, sehingga hal tersebut memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat.

Pelayanan perizinan dapat dilakukan baik secara manual maupun secara online/digital, dan saat ini pelayanan perizinan sudah menggunakan media elektronik berbentuk digital dalam menangani pelayanan perizinan. Pemerintah telah menggencarkan prinsip Dilan "Digital Melayani" dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini menjadi penting, karena layanan digital menjadi tuntutan yang akan mampu mendekatkan diri dengan masyarakat. Perlu adanya optimalisasi penerapan Dilan ini karena hakikat transformasi digital tidak hanya merubah layanan biasa menjadi online atau

dengan membangun aplikasi, namun cara mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga menghasilkan perubahan proses dan mampu menciptakan "nilai" yang memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Sanjaya, Deny, 2020).

Terdapat dua istilah dalam digital yang sering dianggap sama, yaitu digitasi dan digitalisasi. Menurut Moh. Hasbi AS, digitisasi adalah alih media cetak atau analog ke dalam media digital atau elektronik melalui proses scanning, digital photography, atau teknik lainnya yang menghasilkan suatu informasi. Sedangkan, digitalisasi adalah proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital atau proses membuat dan memperbaiki suatu proses yang ada dengan menggunakan teknologi dan data digital (Heiskala et al., 2016). Menurut Panourgias, N. S. (Fitriasari, 2020), digitalisasi adalah perubahan aktivitas, proses, dan model sistem secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Tujuan utama dari digitalisasi adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan mengelola risiko. Implementasi kebijakan digitalisasi dipraktikkan melalui pemanfaatan teknologi dengan penggunaan aplikasi atau sistem dalam melaksanakan kegiatannya. Pemanfaatan teknologi dalam melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemerintahan merupakan bentuk dari penerapan e-government.

Sistem pelayanan perizinan terbagi menjadi kebijakan pemerintah, prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan, dan biaya serta waktu penyelesaian. Namun karena perubahan kebijakan yang dinamis, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus mengatur kembali peraturan yang didaerah dan harus berkomitmen atas pelayanan perizinan secara online ini (Lestari et.al., 2022). Digitaliasai pelayanan perizinan didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi dan Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Digitalisasi berkembang di Indonesia bermula dari berkembangnya elemen-elemen digital seperti komputer, internet, dan gawai yang kemudian berkembang dalam penggunaan teknologi digital dalam berbagai bidang yang ada di Indonesia. Salah satu bidang tersebut adalah pemerintahan yang dipergunakan untuk membantu meningkatkan kinerja para pegawainya dan memanajemen hal penting dalam pemerintahan seperti memberi layanan pada publik. Perkembangan digitalisasi dalam pelayanan publik salah satunya pelayanan perizinan yang dimulai dari inovasi dari DPMPTSP yaitu SIMPTSP, e-MAVEST, dan aplikasi lainnya yang dibuat oleh masing-masing DPMPTSP di Indonesia. Namun, aplikasi tersebut tidak berjalan dengan baik dan pemerintah membuat sistem terpadu yang terpusat dan dapat dipergunakan oleh pemda dan DPMPTSP di Indonesia. Aplikasi pertama yang dibuat pemerintah adalah Aplikasi SICANTIK pada tahun 2010 oleh Kominfo yang merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara GRATIS yang sampai saat ini telah berkembang sampai pada versi ke 5 dengan tampilan barunya. Kemudian, aplikasi kedua yang pemerintah buat adalah aplikasi OSS pada tahun 2018 oleh Kementrian BKPM dimulai dengan versi 1.0 dengan 3 lokasi sebagai uji coba yaitu Purwakarta, Batam, dan Palu, dan berkembang dengan 3 versi sampai dengan OSS RBA saat ini.

Perkembangan digitalisasi terutama berkaitan dengan sistem pelayanan perizinan pada pemerintah daerah Kota Metro dimulai pada tahun 2018 dengan diterapkannya Aplikasi OSS versi 1.1 namun belum berjalan dengan baik dan tahun 2020 dengan diterapkannya Aplikasi SICANTIK. Kemudian, pekembangan terjadi berangsur dari dibuatnya kebijakan dan peraturan yang mendasari penerapan digitalisasi seperti peraturan yang telah disebutkan di atas. Selain itu, diadakannya rapat koordinasi antara pemerintah daerah Kota Metro, DPMPTSP Kota Metro, dan dinas-dinas terkait tim teknis, serta adanya kerjasama antara DPMPTSP Kota Metro dengan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan sosialisasi pelayanan perizinan terpadu terkhusus untuk digitalisasi layanan publik yang ada di DPMPTSP Kota Metro dan

terkait peraturan yang mendasarinya, dengan masyarakat, pelaku usaha, dan perwakilan pejabat ditiap kelurahan yang ada di Kota Metro.

Diterapkannya digitalisasi layanan publik melewati beberapa tahap, yang menurut PBB (Betot et al., 2016) terdapat 4 tahap digitalisasi layanan publik, diantaranya:

- a. Tahap pertumbuhan, pada tahap ini situs web pemerintah menyediakan informasi tentang kebijakan, hukum, peraturan, layanan dan dokumentasi pemerintah yang tersedia, masyarakat mampu menemukan dan mengakses berbagai informasi pemerintah pada saat ini dan diarsipkan
- b. Tahap peningkatan, pada tahap ini komunikasi satu arah ataupun dua arah antara pemerintah dan masyarakat terjadi termasuk dalam bentukbentuk yang dapat diunduh melalui audio, video, dan konten dalam berbagai Bahasa, adanya kesanggupan bisa juga mencakup kesanggupan untuk mengirimkan permintaan informasi pribadi atau bentuk non elektronik
- c. Tahap transaksional, pada tahap ini pemerintah melakukan komunikasi dua arah dengan masyarakat, termasuk menyelesaikan aplikasi lisensi, formulir izin, dan formulir pajak lainnya
- d. Tahap terintegrasi, pada tahap ini pemerintah terlibat dalam layanan lintas lembaga, menggunakan berbagai teknologi dan platform, dan mengupayakan keterlibatan yang lebih besar dengan masyarakat

Penerapan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA di DPMPTSP Kota Metro telah sampai pada tahap keempat yaitu tahap terintegrasi, pemerintah telah berupaya untuk melibatkan layanan lintas lembaga/instansi/dinas yang dalam hal ini adalah dinas yang terkait dalam perizinan yang sebelumnya perizinan tertentu ditangani oleh dinas tersebut, namun dilimpahkan seluruhnya pada DPMPTSP dan dinas tersebut sebagai tim teknis, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan dinas lainnya. Kemudian, teknologi dan platform yang digunakan adalah Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA, dengan aplikasi

tersebut masyarakat dapat terlibat mandiri dalam mendaftar dan membuat izinnya dimanapun dan kapanpun.

Menurut Indrajit (2012), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, yaitu:

# a. Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-government. *Support* (dukungan) tersebut dilakukan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, dan ditugaskannya lembaga-lembaga khusus)
- 4) Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Menurut Michael Rush dan Phillip Althoff (Jamaludin, 2019) berpendapat bahwa setiap keberhasilan suatu proses sosialisasi ditentukan oleh faktor lingkungan dan keterkaitan unsur-unsur yang mempengaruhinya. Proses keberhasilan sosialisasi ditentukan oleh unsurunsur seperti berikut:

- Agen sosialisasi, yang terdiri dari lembaga instansi dan media massa yang memberi pengaruh sebagai agen sosialisasi terhadap partisipasi masyarakat
- 2) Materi sosialisasi, yaitu pengetahuan dan nilai-nilai yang diberikan
- 3) Mekanisme sosialisasi, dengan terlaksananya sosialisasi yang memberikan pemahaman
- 4) Pola sosialisasi proses yang terus berkesinambungan, untuk mengetahui proses sosialisasi, yang terdiri dari Badan atau instansi yang melakukan proses sosialisasi, hubungan antara badan atau instansi tersebut dalam melakukan proses sosialisasi, dan hubungan dengan masyarakat

# b. Capacity

Capacity yang dimaksud adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" *egovernment* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagi inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersedaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

### c. Value

Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan sendiri. melainkan pemerintah masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep egovernment.

Tujuan pelayanan digital adalah untuk mempercepat, memudahkan pelayanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan perizinan di DPMPTSP dilakukan dengan penerapan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA dalam memproses pengajuan perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Penerapan aplikasi ini didasari oleh Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 yang berisi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus menggunakan pelayanan secara elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja, Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan di Daerah, dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. yang berupaya untuk mempermudah dan mensejahterakan pelaku usaha serta meningkatkan nilai investasi. Pada daerah penerapan aplikasi ini didasari oleh

Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.

# 2.4 Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan (Rahmadana, 2020). Sehingga, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu berupa kebutuhan akan barang maupun jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan memenuhi hal-hal yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraannya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Istilah kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemikiran tentang kualitas. Menurut Tjiptono, kualitas

pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang diberlakukan dalam memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut Ibrahim, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan tersebut (Rendito et al., 2020).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang telah disebutkan harus memenuhi beberapa hal seperti di atas, penyelenggaraan ini juga membutuhkan organisasi penyelenggara yang dibentuk oleh pemerintah. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi Pelaksanaan pelayanan; Pengelolaan pengaduan masyarakat; Pengelolaan informasi; Pengawasan internal; Penyuluhan kepada masyarakat; dan Pelayanan konsultasi. Sehingga untuk dapat membentuk suatu organsasi penyelenggara pelayanan publik setidaknya memiliki 6 komponen tersebut. Selain organisasi penyelenggara, pelayanan publik juga harus memenuhi asas-asas pelayanan publik yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentinganpribadi dan/atau golongan;
- b. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraanpelayanan;
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan,gender, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengankewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuaidengan bidang tugas;

- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanandengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
- 1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Sehingga berdasarkan ketentuan pasal yang memuat asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraannya pelayanan publik wajib memenuhi asas-asas tersebut agar dapat terselenggaranya pelayanan publik yang baik dan pemerintah dapat menjalankan kewajibannya sebagaimana mestinya.

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan di Indonesia, yang menurut Maulidah (2014), jenis-jenis pelayanan publik tersebut, meliputi:

Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan usahalainnya tata yang secara keseluruhanmenghasilkan produk akhir berupadokumen, misalnya sertifikat, perizinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contohnya

- adalah pelayanan sertifikat tanah,pelayanan IMB, pelayanan administrasikependudukan (KTP, Nikah Talak CeraiRujuk (NTCR) Akte Kelahiran /Kematian), Surat Tanda NomorKendaraan Bermotor (STNKB), dansebagainya;
- b. Jenis pelayanan barang, yaitu jenispelayanan yang diberikan oleh unitpelayanan berupa kegiatan penyediaandan atau pengelolaan bahan berwujudfisik termasuk distribusi danpenyampaiannya kepada konsumenlangsung sebagai unit atau sebagaiindividu dalam satu sistem. Secarakeseluruhan kegiatan tersebutmenghasilkan produk akhir berwujudbenda (berwujud fisik) atau yangdianggap benda yang memberikan nilaitambah secara langsung bagipenerimanya.Contohnya adalah pelayanan listrik, pelayanan airbersih, pelayanan telpon, pembangunanjalan dan jembatan, dan sebagainya; dan
- c. Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

Pelayanna perizinan yang terdapat pada penelitian ini termasuk kedalam pelayanan jasa, hal ini dikarenakan DPMPTSP Kota Metro sebagai unit pelayanan memberikan jasa layanan untuk melayani membuatan izin yang dibutuhkan masyarakat yang memiliki jangka waktu 5 tahun dan harus diperpanjang dengan tersedianya sarana dan prasarana serta penunjang dalam memberikan pelayanan pembuatan izin yang bermanfaat untuk legalitas praktek, kerja, faskes, dan kegiatan usaha atau lainnya yang dilaksanakan masyarakat. Kemudian, dalam sistem pemberian izin Mawardi & Hasmawaty (2020), membagi pelayanan dapat menjadi 2, yaitu:

## 1. Pelayanan Konvensional

Layanan konvensional merupakan layanan yang diberikan secara langsung tanpa melibatkan media lain, antara pemberi layanan dan penerima layanan berinteraksi/bertatap muka dalam proses pemberiam layanan.

# 2. Pelayanan Digital

Layanan digital merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi yang menjadi bagian dari *e-Government* yang popular dalam pelaksanaan berbagai kegiatan di pemerintahan dan terus berupaya untuk mewujudkannya. Layanan Digital berupaya untuk menciptakan komunikasi baru yang nyaman dan cepat bagi masyarakat, serta mudah diakses melalui gawai penggunanya. Pelayanan jenis ini dapat di akses dimana saja dan kapan saja, sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Metro sudah masuk pada pelayanan digital dengan menggunakan 2 aplikasi dalam pemproses perizinan, yaitu Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA dan sudah meninggalkan pelayanna konvensional dengan sistem manual.

# 2.5 Kerangka Pikir

Digitalisasi adalah perubahan aktivitas, proses, dan model sistem secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Adanya perubahan tersebut dipicu oleh pemrosesan izin yang berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, serta adanya pungutan liar oleh oknum-oknum tertentu karena keinginan masyarakat untuk proses pengajuan perizinannya dipercepat, pelaksanaan PP Nomor 24 Tahun 2018 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang hanya menggunakan aplikasi OSS, sedangkan OSS belum dapat mengkover seluruh jenis perizinan, dan belum dapat diintegrasikannya data perizinan Aplikasi SICANTIK ke OSS RBA. Upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah

menjalankan sistem pelayanan terpadu satu pintu, meluncurkan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA dalam sistem pelayanan perizinan, tetap mengizinkan penggunaan Aplikasi SICANTIK dalam membantu memprosesperizinan yang belum terkover di OSS, sistem yang belum baku, permasalahan maintenance, masih sering terjadi pembaharuan sistem, dan kurangnya SDM yang ahli terkait teknologi, serta tujuan digitalisasi yang belum terwujud mengakibatkan pemikiran untuk kembali pada sistem pelayanan konvensonal. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis dengan menggunakan indicator elemen sukses dalam digitalisasi pada sektor publik, yaitu *Support* (Dukungan) dan *Value* (Manfaat).

Berdasarkan uraian di atas, maka secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut.

#### Masalah:

- 1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang hanya menggunakan aplikasi OSS, sedangkan OSS belum dapat mengkover seluruh jenis perizinan
- 2. Belum dapat diintegrasikannya data perizinan Aplikasi SICANTIK ke OSS RBA
- 3. Sistem yang belum baku, permasalahan maintenance, dan masih sering terjadi pembaharuan sistem, serta kurangnya SDM yang ahli terkait

## Dasar Hukum Formil: 1. Instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 Upaya Pemerintah: tentang Pengembangan Electronic 1. Meluncurkan Aplikasi Government SICANTIK dan OSS RBA 2. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 dalam sistem pelayanan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu perizinan Satu Pintu 2. Tetap mengizinkan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 penggunaan Aplikasi tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha SICANTIK dalam membantu Berbasis Risiko memprosesperizinan yang 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia belum terkover di OSS Nomor 6 Tahun 2021 Tentang 3. Perbaikan sistem secara terus Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di menerus Daerah 5. Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro Dua elemen sukses dalam digitalisasi pada sektor publik: 1. Support (Dukungan) 2. Value (Manfaat)

#### Tujuan

- 1. Kemudahan, efisien dan efektifnya pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik dan terpusat
- 2. Dapat dintegrasikan secara langsung data perizinan dari Apikasi SICANTIK ke OSS RBA, dan penggunaan satu sistem aplikasi
- 3. Terwujudnya E-Government dan Good Governance

## Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh Peneliti Tahun 2022

### III. METODE PENELITIAN

# 3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian yaitu metode kualitatif. Hal ini dikarenakan peneliti ingin menggambarkan proses dari waktu ke waktu tanpa rekayasa peneliti, mengeksplorasi dan memahami secara mendalam di lapangan, dan mengembangkan konsep yang ada pada masalah yang dihadapi, serta menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori. Penelitian ini menggambarkan tentang tranformasi kebijakan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro dengan subjek penelitian penerapan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA dalam sistem pelayanan perizinan. Data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dengan narasumber yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan rumusan masalah yang ada dalam penelitian dan kondisi yang peneliti lihat di lapangan. Selain hasil wawancara, data lain yang digunakan didapatkan melalui artikel, jurnal, buku dan dokumentasi.

## 3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dan faktor yang mendukung serta menghambat penerapan dan peneliti akan menggunakan dua elemen sukses dalam digitalisasi pada sektor publik, yaitu:

- a. Support, dilakukan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:
  - 1) Disepakatinya kerangka *e-Government* dalam mencapai visi dan misi penggunaan aplikasi SICANTIK dan OSS RBA

- 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) untuk menunjang penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA
- 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* seperti tersedianya regulasi yang jelas dalam penerapan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA dalam sistem pelayanan perizinan
- 4) Disosialisasikannya penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum
- 5) Pengembangan *e-Government* dalam bentuk sistem aplikasi yang digunakan yaitu Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA
- b. Value, dilakukan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:
  - Manfaat yang dirasakan pelaksana/pegawai di DPMPTSP Kota Metro setelah digunakannya Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA
  - Manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan
     Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA dalam pengajuan izin

Berdasarkan pada dua elemen sukses dalam digitalisasi pada sektor publik tersebut selain dapat melihat pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro juga akan dapat terlihat faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat penerapannya. Terpenuhinya berbagai indikator dari elemen sukses penerapan digitalisasi sektor publik akan menjadi faktor pendukung penerapannya, sedangkan tidak terpenuhi secara optimal indikator tersebut akan menjadi faktor penghambat penerapan sistem ini.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berisi tentang penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan yang diaplikasikan melalui aplikasi SICANTIK dan OSS RBA, serta kedudukan diantara keduanya dalam menjalankan sistem pelayanan perizinan, maka lokasi penelitian berada pada DPMPTSP Kota Metro yang berlokasi di Jl. KH. Arsyad No. 1, Kel. Metro Kec. Metro Pusat Kota Metro. Selain itu, DPMPTSP Kota Metro terhubung dengan 12 OPD yang terkait Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, yaitu Dinas Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata, Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan, Dinas Koperasi dan UKM, Perindustrian, Dinas Perdagangan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Perhubungan, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, dan Satuan Polisi Pamong Praja. Kota Metro merupakan salah satu kota di Indonesia dan satu-satunya kota di Lampung yang dalam kesempatannya di rapat koordinasi secara nasional pada tahun 2021 dijadikan sebagai trainer dalam penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan adanya SDM yang cukup memadai dalam menjalankan sistem tersebut dan dinobatkannya DPMPTSP Kota Metro sebagai Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik kategori sangat baik lingkup pemerintah darah tahun 2021 dari Kementrian PAN-RB. Sehingga DPMPTSP Kota Metro menjadi pilihan yang baik untuk dijadikan sebagai tempat penelitian.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, digunakan data kualitatif yang berbentuk informasi seperti gambaran umum pada DPMPTSP Kota Metro dan informasi lain yang digunakan untuk membahas rumusan masalah yang ada pada penelitian ini. Terdapat dua jenis data beserta dengan sumber datanya, yaitu:

### a. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan terutama terutama dalam penggunaan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA yang diperoleh langsung dari DPMPTSP Kota Metro melalui wawancara bersama para informan ataupun narasumber terkait dan peneliti juga mengumpulkan data primer berdasarkan hasil observasi di DPMPTSP Kota Metro.

### b. Data Sekunder

Pada penelitian ini data sekunder penelitian diperoleh dari undangundang, peraturan pemerintah, peraturan menteri, peraturan daerah, peraturan walikota, data tim IT, buku-buku, jurnal, skripsi, dan artikel yang berkaitan dengan penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan.

# 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan (*Field Research*) dengan melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dengan cara peneliti melakukan pengamatan langsung pada DPMPTSP Kota Metro. Penelitian lapangan (*Field Research*) dilakukan dengan cara:

### 3.5.1 Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara tidak tersetruktur yang bebas, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akanditanyakan. Pada saat melakukan wawancara tersebut menggunakan bahasa yang tidak formal. Informan yang diwawancarai ialah pihak yang memiliki keterkaitan dan paham berkaitan dengan penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro, serta mendapat manfaat kemudahan dalam pengajuan perizinan.

**Tabel 2. Daftar Informan** 

N	Nome	T.1. 4	Tanggal
0.	Nama	Jabatan	Wawancara
1.	Deny Sanjaya, S. T., M. T.	Sekretaris DPMPTSP	12 dan 25 Mei 2022
2.	1. Sri Ria Rahyu	Pengadministrasi	6 April 2022
		Perizinan dan Non	
		Perizinan (Operator	
		SICANTIK)	
	2. Bagus Aji Anare, S. Kom.	Pengadministrasi	12 April 2022
		Perizinan dan Non	
		Perizinan (Operator	
		OSS RBA)	
3.	Idah Harmuji	Analis Dokumen	8 April 2022
		Perizinan dan Non	
		Perizinan	
4.	Putu Adi Tonjaya, S. IP.	Kasi Kebijakan dan	21 April 2022
		Penyuluhan Layanan	
5.	1. Aulia Agristika	Masyarakat Pengguna	20 April 2022
	2. Titis Silvia Dewanti	SICANTIK	20 April 2022
	3. Ria	Masyarakat Pengguna	19 Mei 2022
	4. Nova Riani	OSS RBA	19 Mei 2022

Sumber: Disusun oleh Peneliti Tahun 2022

# 3.5.2 Observasi

Peneliti melakukan observasi di DPMPTSP Kota Metro sebagai upaya dalam pelaksanaan digitalisasi sistem pelayanan di Provinsi Lampung terutama di Kota Metro dengan cara mengamati secara langsung dan melihat penerapannya serta perilaku dari stakeholders yang terlibat di dalamnya. Peneliti dapat lebih mudah melakukan observasi karena peneliti melaksanakan magang di DMPTSP Kota Metro, namun ditengah kondisi pandemi Covid-19, observasi penelitian yang dilakukan peneliti tetap mengikuti protokol kesehatan.

# 3.5.3 Dokumentasi

Data dokumentasi yang berkaitan dengan DPMPTSP Kota Metro pada penelitian ini didapatkan secara langsung dan online melalui web resmi DPMPTSP Kota Metro.

Tabel 3. Dokumentasi Penelitian

No.	Dokumen	Isi Dokumen
1.	Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018	Penerapan Aplikasi
	tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi	SICANTIK dan OSS
	Secara Elektronik	
2.	Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun	Penerapan Aplikasi
	2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan	SICANTIK dan OSS
	Perizinan dan Non Perizinan Berbasis	RBA
	Elektronik Di Lingkungan Dinas Penanaman	
	Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota	
	Metro	
3.	Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021	Penerapan Aplikasi OSS
	tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha	RBA
	Berbasis Risiko	
3.	Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	- Laporan Evaluasi
	Terpadu Satu Pintu Kota Metro	Penerapan dan
		Memanfaatkan
		Aplikasi SICANTIK
		Tahunan
		- Data perizinan yang
		telah diproses melalui
		Aplikasi SICANTIK
		- Data perizinan yang
		telah diproses melalui
		Aplikasi OSS RBA
		- Dana Anggaran
		penggunaan Aplikasi
		SICANTIK dan OSS
		RBA
3.	Buku	Topik:

		- Pelayanan Publik
4.	Jurnal	- Pelayanan Perizinan
		- E-Government
		- Digitalisasi Sistem
		Pelayanan
		- Pelayanan Digital
		- Aplikasi SICANTIK
		- Aplikasi OSS
5.	Dokumentasi Foto	Sosialisasi Perizinan

Sumber: Disusun oleh Peneliti Tahun 2022

# 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (Siyoto & Sodiq, 2015), terdapat tiga teknik yang dapat dilakukan dalam menganalisis data penelitian, diantaranya:

# a. Reduksi Data (Reduction Data)

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi baik secara online ataupun secara langsung di lapangan, dicatat secara teliti dan rinci yang kemudian dipilih melalui redaksi data sehingga didapatkan data yang berfokus dan berhubungan dengan penelitian ini ataupun tidak.

# b. Penyajian Data (Display Data)

Penelitian ini menyajikan data dalam bentuk uraian, bagan, tabel, gambar dan lainnya, kemudian dikaitkan dengan pernyataan yang berkenaan dengan penelitian ini, yang selanjutnya disusun secara sistematis mengikuti indikator pembahasan yang ada.

# c. Penarikan Kesimpulan (Conculting Data)

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan intisari/pokok pembahasan dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi hasil penelitian. Selain itu penarikan kesimpulan juga didasarkan pada hasil analisis data yang terdapat dalam penelitian ini.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2016), terdapat empat teknik dalam uji keabsahan, diantaranya:

# a. Uji Kepercayaan (Credibility)

Penelitian ini menggunakan uji keperayaan yaitu triangulasi data yang dilakukan dengan mendeskripsikan hasil wawancara bersama informan penelitian di DPMPTSP Kota Metro serta mengkategorikan berdasarkan waktu, tempat dan indikator teori yang digunakan.

# b. Uji Keteralihan (Transferability)

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba memberikan uraian secara rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya sehingga pembaca menjadi jelas dan paham terhadap hasil penelitian ini.

# c. Uji Pemeriksaan Kebergantungan (Dependability/Reabilitas)

Uji *Dependability* ini dilakukan peneliti dengan cara melakukan pengauditan terhadap keseluruhan proses penelitian dan data yang diperoleh terkait penelitian di DPMPTSP Kota Metro.

# d. Uji Kepastian (Confirmability)

Menguji *confirmability* dilakukan peneliti dengan menguji hasil penelitian di DPMPTSP Kota Metro yang telah dihasilkan dan dikaitkan dengan proses yang dilakukan selama penelitian untuk memnuhi standar *confirmability*.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

# 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Metro dengan menggunakan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA telah dianggap cukup berhasil, hal ini karena adanya kemudahan, trasnparansi dengan proses tracking/pelacakan, efektifitas, efisiensi, dan cepatnya pelayanan yang diberikan setelah adanya sistem ini. Penerapan sistem ini juga mendukung perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Metro. Namun sistem yang belum sempurna ini membutuhkan waktu untuk terus mengalami pengembangan yang berkelanjutan (continuous development) sehingga dapat mencapat keterpaduan proses perizinan terpusat dengan satu sistem aplikasi pemrosesan

Faktor pendukung dalam penerapan sistem ini adalah pengalokasian sumber daya finansial dan informasi yang cukup baik dengan adanya relevansi pada dibangunnya infrastruktur dan superstruktur pendukung, disosialisasikannya penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan, pengembangan sistem, adanya dukungan penuh oleh Pemerintah Daerah Kota Metro, jaringan internet yang sudah tersebar diseluruh Kota Metro, dan mudahnya integrasi yang dilakukan karena luas geografis menjadi faktor pendukung bagi keberhasilan penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA. Sedangkan faktor penghambat penerapan sistem ini adalah sumber daya manusia dan waktu,

stabilitas sistem, dan integrasi sistem-sistem pendukung yang belum seluruhnya terkoneksi.

# 5.2 Saran

- Pemberian kesempatan kepada pegawai untuk peningkatan kompetensi diri dengan mengikuti kompetensi seperti workshop/pelatihan terkait sistem ini agar pemberian pelayanan perizinan lebih berjalan lancar, tertangani dengan baik, lebih cepat, dan semua pegawai memahami seluruh sistem ini tidak hanya yang berkaitan dengan tupoksinya pada izin yang ditanganinya saja
- 2. Sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi
- 3. Percepatan integrasi sistem-sistem pendukung pada OPD/dinas terkait perizinan untuk memotong jarak dan waktu sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik ke dinas-dinas tersebut

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Bwalya, Kelvin J. 2018. Decolonisation of e-Government Research and Practice: Exploring Contextual Issues and Opportunities in Africa Decolonisation of E-Government Research and Practice: Exploring Contextual Issues and Opportunities in Africa. DurbandVille, South Africa: AOSIS.
- Indrajid, R. E. (2012). Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Penerbit Andi.
- Indrayani, E. (2020). e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. LPP Balai Insan Cendekia.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-government: konsep, esensi dan studi kasus*. Mulawarman University Press.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indah Prahasta.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa.
- Rahmadana, M. F. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Siyoto, S., & Sodiq, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitan*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Penerbit Alfabeta.
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI Bandung.
- Widodo, J. (2021). Analisis Kebijakan Publik. Media Nusa Creative.

### Jurnal:

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4).
- Betot, J. C., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Digital Public Service Innovation: Framework Proposal. *International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV2016)*, 1(3).
- Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2021). Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Ototentikasi Di Pt Taspen (Persero) Kcu Kota Bandar Lampung). *AdministrativA Jurnal Birokasi, Kebijakan, Dan Pelayanan Publik*, 2(2).
- Fauzi, A., Suhrjo, B., & Syamsun, M. (2016). Pengaruh SumberDaya Finansial, Aset Tidak BerwujuddanKeunggulan Bersaingyang BerimplikasiTerhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil dan Menengahdi Lombok NTB. *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 11(2).
- Fitriasari, F. (2020). How do Small and Medium Enterprise (SME) survive the COVID-19 outbreak? *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(2).
- Heiskala, M., Jokinen, J. ., & Tinnila, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18(1).
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. WPAJ, 2(2).
- Lestari, B. M., Prihantika, I., Mulyana, N., & Hutagalung, S. S. (2022). E-Government dalam Pelaksanaan One Stop Service Online pada Pelayanan Perizinan di Indonesia: Scoping Review. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 6(1).
- Mawardi, A., & Hasmawaty, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- Rendito, Hermawan, D., & Meutia, I. F. (2020). Analisis Good Corporate Governance dalam Transformasi Digitalisasi Perbankan (Studi Pada Aplikasi Pelayanan "Pemda Online" Bank Pembangunan Daerah Lampung). AdministrativA Jurnal Birokasi, Kebijakan, Dan Pelayanan Publik, 2(2).
- Sanjaya, D. (2021). Transformasi Kebijakan Bidang Investasi dan Implementasinya di Kota Metro Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Analisis Kebjakan*, 2(1).

- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep Dan Kondisi E-Government Di Indonesia. *Jupiter*, 1(1).
- Suhartoyo, S. (2015). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1).
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *3*(1).
- Widiya. (2019). Masalah Perizinan di Indonesia Ditinjau dari Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).

# Lainnya:

- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Dewan Perwakilan Rakyat. (2021). *Undang-undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Cipta Kerja*.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu P. (2020). Laporan Evaluasi Penerapan dan Pemanfaatan Aplikasi SICANTIK Cloud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro Tahun 2020. Metro.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu P. (2020). *Arsip Profil DPMPTSP Kota Metro Tahun 2020*. Metro.
- Febrianti, Y. K. (2019). Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat. Universitas Khatolik Parahyangan.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Jamaludin, R. F. (2019). Sosialisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Universitas Komputer Indonesia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003. *Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*.
- Pascarani, N. N. D., Winaya, K., S, N. W., & W, K. C. (2015). Implementasi Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Studi Kasus

- Pemerintahan Provinsi Bali). Universitas Udayana.
- Peraturan Menteri Pendayagunaa Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.(2020)
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
- Ritonga, A. R. (2019). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Universitas Sumatera Utara.
- Sanjaya, Deny. (2020). AnalisiTransformasi Pelayanan DigitalBidang Perizinan dan Penanaman ModalMelalui Penerapan Online Single Submission (OSS) di Daerah. POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
- Walikota Metro. (2020). Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro. Metro.
- Widiastuti, A. (2017). *Implementasi Kebijakan Program Desa Maslahat Di Kabupaten Pasuruan (Studi Desa Kalirejo Kecamatan Bangil)*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCANTIK). (2020, Agustus 20). Retrieved Juni 01, 2022, aptika.kominfo.go.id: https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/aplikasi-cerdas-layanan-perizinan-terpadu-untuk-publik-sicantik/.
- Sejarah Kota Metro. (2017, November 03). Retrieved April 21, 2022, diskominfo.metro.go.id: https://diskominfo.metrokota.go.id/tentang-kami/#:~:text=Sejarah%20kelahiran%20Kota%20Metro%20bermula%20de ngan%20dibangunnya%20sebuah%20induk%20desa,kolonis%20yang%20a kan%20didatangkan%20berikutnya.