

ABSTRAK

E-GOVERNMENT* DALAM PELAKSANAAN *ONE STOP SERVICE* SECARA *ONLINE* PADA PELAYANAN PERIZINAN DI PEMERINTAH DAERAH : *SCOPING REVIEW

Oleh

BELLA MEIKA LESTARI

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan dan dikembangkan oleh pemerintah dalam bentuk *E-government* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, akan tetapi kesenjangan pengguna internet disetiap daerah dan penyedia akses jaringan internet yang kurang memadai menimbulkan lambatnya proses realisasi penerapan *E-government*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan *evidence* yang sudah tersedia terkait penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah melalui *scoping review*. Penelitian ini menggunakan metode *scoping review* yang terdiri dari lima tahapan, yaitu: mengidentifikasi pertanyaan *review*; mencari studi yang relevan; menyeleksi studi yang relevan; memetakan data; mendiskusikan, menyimpulkan dan melaporkan hasil *review*. Menampilkan alur pencarian studi penelitian menggunakan PRISMA *flowchart*.

Hasil dari *review* ini menunjukkan bahwa terdapat 22 artikel yang didapatkan dari proses seleksi studi. *Review* ini memunculkan 4 tema yaitu penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah; hambatan – hambatan penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan; sistem pelayanan perizinan; strategi yang dapat meningkatkan penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan. penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah belum bisa berjalan secara maksimal terutama di daerah tertinggal yang berada di pedalaman dan perbatasan, hal tersebut diakibatkan karena berbagai permasalahan akses jaringan internet, infrastruktur, SDM, pelaksanaan sosialisasi belum merata dan disparitas kecakapan digital masyarakat. Untuk itu diperlukan upaya inovatif untuk meningkatkan penerapan *E-governmet* dalam pelaksanaan OSS di pemerintah daerah.

Kata Kunci: *E-government*, Perizinan *Online*, *Scoping Review*

ABSTRACT

E-GOVERNMENT IN ONLINE ONE STOP SERVICE IMPLEMENTATION ON LICENSING SERVICES IN LOCAL GOVERNMENTS : SCOPING REVIEW

By

BELLA MEIKA LESTARI

The utilization of information technology and communication applied and developed by the government in the form of E-government as an effort to improve service quality, in line with Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services, but the gap between internet users in each region and internet network access providers Inadequate inadequacy results in the slow process of realizing the implementation of E-government. The purpose of this study is to map the available evidence related to the implementation of E-government in the implementation of One Stop Service online in licensing services in local governments through scoping reviews. This study uses a scoping review method which consists of five stages, namely: identifying review questions; seek relevant studies; selecting relevant studies; map data; discuss, conclude and report the results of the review. Displays the research study search flow using the PRISMA flowchart.

The results of this review show that there are 22 articles obtained from the study selection process. This review raises 4 themes, namely the implementation of E-government in the implementation of One Stop Service online for licensing services in local governments; barriers to the implementation of E-government in the implementation of One Stop Service online in licensing services; licensing service system; strategies that can improve the implementation of E-government in the implementation of One Stop Service online in licensing services. the implementation of E-government in the implementation of One Stop Service online in licensing services in local governments has not been able to run optimally, especially in disadvantaged areas in the interior and borders, this is due to various problems with internet network access, infrastructure, human resources, the implementation of socialization has not equitable distribution and disparity of people's digital skills. For this reason, innovative efforts are needed to improve the application of E-governmet in the implementation of OSS in local governments.

Keywords: E-government, Online Licensing, Scoping Review