

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

(Skripsi)

Oleh

BELLA MEIKA LESTARI

NPM 1716041010



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

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

Oleh

BELLA MEIKA LESTARI

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
2021**

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-government* 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

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

Nama Mahasiswa : Bella Meika Lestari

No. Pokok Mahasiwa : 1716041010

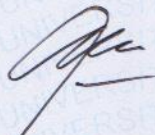
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**

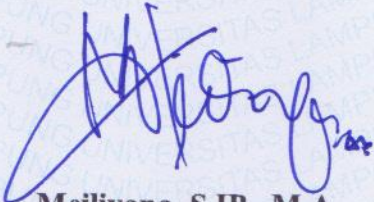

Nana Mulyana, S.IP., M.Si

NIP 19710615 200501 1 003


Ita Prihanitika, S.Sos., M.A

NIP 19840630 201504 2 002

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

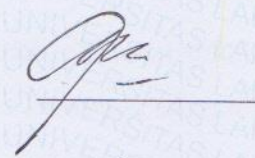

Meiliyana, S.IP., M.A

NIP 19740520 200112 2 002

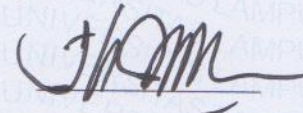
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

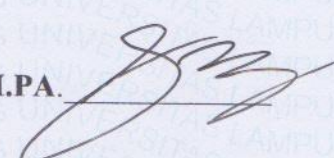
Ketua : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



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



Penguji Utama : **Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 November 2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. 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 ketidakbenaran 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, 18 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Bella Meika Lestari
NPM 1716041010

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Bella Meika Lestari, dilahirkan di Muara Saling pada tanggal 10 Mei 2000, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Buah hati dari pasangan Bapak Matnur dan Ibu Rahmawati. Penulis berasal dari Desa Muara Saling, Kecamatan Saling, Kabupaten Empat Lawang, Provinsi Sumatera Selatan. Penulis mengawali pendidikan formal pada pendidikan sekolah dasar di SDN 27 Tebing Tinggi, dari tahun 2005-2011. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 1 Tebing Tinggi dari tahun 2011-2014, serta pendidikan sekolah menengah atas di SMAN 1 Tebing Tinggi dari tahun 2014-2017 dan mengikuti ekstrakurikuler Paduan Suara dan Pusat Informasi Konseling Remaja (PIK-R).

Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Selama menjadi mahasiswa Universitas Lampung, penulis aktif berorganisasi di Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai Anggota Rumah Tangga Organisasi (RTO) pada tahun 2019/2020, kemudian juga tergabung sebagai Staf Humas di Forum Studi Pengembangan Islam FISIP Universitas Lampung pada tahun 2018 dan aktif sebagai Staf Keuangan di Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung (KOPMA UNILA) pada tahun 2018/2019. Pada bulan Januari 2020 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Banjar Baru, Kabupaten Tulang Bawang selama 40 hari serta penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Lampung pada bagian Seksi Fasilitasi Peningkatan Mutu Pendidikan pada bulan Juli 2020.

MOTTO

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya”

(QS.Yasin, Ayat 40)

“Barang siapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Ibnu Majah dan Abu Dawud)

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”

(Ali bin Abi Thalib)

“Apapun yang kita lakukan hari ini akan menggambarkan seperti apa kita dimasa depan”

(Bella Meika Lestari)

PERSEM BAHAN

Bissmillahirrohmanirrohim

Dengan segala kerendahan hati mengucapkan syukur atas segala
karunia dan kasih sayang Allah SWT.

Aku persembahkan skripsi ini kepada:

Ayahanda Matnur dan Ibunda Rahmawati, terimakasih atas ketulusan
hati yang selalu mencintai, menyayangi, mengasihi, mendoakan dan
menjadi penyemangatku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

Ridha Allah bersama kalian

Kakakku tersayang Mutiara dan Adikku tercinta Yolanda yang selalu
memberikan dukungan dan doa tiada henti

Untuk keluarga besarku, sahabat-sahabatku dan juga teman-teman
seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam

mencapai keberhasilanku

Para pendidik tanpa tanda jasa

Almamater tercinta,

UNIVERSITAS LAMPUNG

SAN WACANA

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT, Rabb semesta alam yang tidak hentinya memberikan nikmat sehingga rasa syukur ini tiada henti tercurahkan kepada-Nya. Berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“E-government dalam Pelaksanaan One Stop Service Secara Online pada Pelayanan Perizinan di Pemerintah Daerah : Scoping Review”***. Shalawat beriringkan salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasul Muhammad SAW., para khalifah, keluarga, sahabat serta pengikutnya yang tetap istiqomah hingga akhir zaman. Aamiin.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N.) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak baik keluarga, dosen, informan maupun sahabat-sahabat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Nana Mulyana S.IP., M.Si. selaku dosen Pembimbing Utama yang sudah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini dengan sabar serta selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis. Bapak dosen pembimbing terbaik untuk saya. Semoga kesehatan dan rezeki selalu dilimpahkan kepada bapak.
2. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku dosen pembimbing kedua dan selaku sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara yang sudah bersedia

meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran dan masukan kepada penulis dari awal proses bimbingan. Ibu adalah sosok pembimbing yang sangat baik, dekat dengan mahasiswa bimbingannya dan selalu sabar dalam membimbingku. Semoga kesehatan dan rezeki selalu dilimpahkan kepada ibu.

3. Bapak Simon Sumanjoyo Hutagalung. S.A.N., M.PA. selaku dosen pembahas yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran dan masukan kepada penulis. Bapak adalah sosok dosen yang sangat baik dan membangun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga kesehatan dan rezeki selalu dilimpahkan kepada bapak.
4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Meiliyana S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
6. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung. Pak Bambang selaku dosen Pembimbing Akademik, Pak Yulianto, Pak Dedy, Pak Noverman, Pak Syamsul, Pak Eko, Pak Apandi, Pak Dodi, Ibu Intan, Ibu Novita, Ibu Dian, Ibu Rahayu, Ibu Devi, Ibu Dewie, Ibu Indri, Ibu Ani, Ibu Vina, Ibu Selvi dan Ibu Anisa. Terimakasih atas semua ilmu yang bapak/ibu berikan kepada penulis, amal kalian tak akan pernah putus hingga akhir zaman. Semoga apa yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan menjadi bekal yang akan dibawa guna kehidupan penulis kedepannya. Aamiin.
7. Mba Novita Sri Wulandari dan Bapak Jauhari selaku staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang baik dan sabar saat memberikan pelayanan administrasi bagi penulis dan mahasiswa di jurusan.
8. Pihak-pihak yang telah menerbitkan jurnal-jurnal yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Ayah dan Ibu yang sangat aku sayangi. Aku bersyukur memiliki kalian. Ayah dan Ibu yang telah berkorban dan bekerja keras demi masa depan anaknya. Terimakasih selama ini kalian selalu memberikan dukungan

dalam setiap langkahku, terimakasih atas do'a tulus yang kalian panjatkan kepada Allah SWT. Untuk anakmu ini.

10. Kakakku dan adikku yang selalu aku sayangi, terimakasih atas do'a, semangat, dukungan dan bantuan kalian semua.
11. Sahabat-sahabatku, member grup Aisha Sabina (Aulia, Rizki, Savira, Viuly, Masyitoh, dan Rika) yang selalu menjadi tempatku berbagi cerita suka dan menjadi pemberi semangat disaat duka, terimakasih atas semua bantuan dan dukungan kalian. Terimakasih untuk kalian yang selama ini ada disela-sela kesibukannya untuk kumpul, saling berbagi, bercanda tawa, setia mendengarkan keluh kesahku. Terimakasih telah sabar menghadapi sikapku dan menerima kekuranganku. Semoga persahabatan kita langgeng, Aamiin.
12. Gadis-gadis seperjuanganku, yang terpisahkan oleh jarak dan waktu (Faula, Monica, Rizka). Terimakasih karena kalian selalu ada disaat butuh pendapat, disaat butuh semangat. Persahabatan dari bayi, zaman sekolah dan sampe sekarang kita masih bisa tetap komunikasi, saling membantu dan mendukung walaupun kita belum bisa kumpul bareng dengan paket lengkap ya nanti.
13. Kepada para kakak-kakakku (Ayuk Sinta, Ayuk Okta, Ayuk Anggi dan Mbak Shindy) dan teman seperjuangan di Universitas Lampung (Sari, Laras dan Tensi). Terimakasih atas semua bantuan yang kalian berikan selama kita tinggal bersama, bisa menghadapi sikap Bella dan menemani bella melewati suka dan duka di UNILA tercinta ini. Tanpa kalian semua Bella pasti kesusahan di Bandarlampung terutama waktu awal-awal kuliah.
14. Kawan-kawan "ANGKASA" Ilmu Administrasi Negara angkatan 2017. Veni, Audry, Evie, Ema, Oktivia dan kawan-kawan lainnya terimakasih buat pengalaman pertemanan dan persaudaraan kita di angkasa, terimakasih atas kebersamaan yang pernah terukir selama masa perkuliahan. Semoga tali silaturahmi kita selalu terjaga sampai kedepannya. Aamiin.
15. Kawan KKN (Nadira, Rere, Adel, Maudy, Dwika, Naflah, Hariz, Irlan, Pras, Tambel, Retno, Dania dan Jeremy) terimakasih atas pengalaman dan pembelajaran selama 40 hari di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Banjar Baru, Kabupaten Tulang Bawang dan semoga tali silaturahmi kita selalu terjaga.

Aamiin.

16. Serta rekan-rekan yang telah berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung, terimakasih sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT dan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi mahasiswa FISIP dalam mengembangkan dan mengenalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 18 November 2021

Bella Meika Lestari

1716041010

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Tentang <i>Electronic Government</i>	11
2.1.1 Pengertian <i>E-government</i>	11
2.1.2 Tahapan-Tahapan <i>E-government</i>	13
2.1.3 Elemen-Elemen Penerapan <i>E-Government</i>	14
2.1.4 Tantangan dan Hambatan <i>E-government</i>	16
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	20
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (<i>One Stop Service</i>).....	21
2.3.1 Pengertian <i>One Stop Service</i>	21
2.3.2 Jenis-jenis <i>One Stop Service</i>	22
2.3.3 Media dalam Pelaksanaan <i>One Stop Service</i>	23
2.3.4 Perizinan.....	24
2.3.5 Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi.....	25

III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Kriteria Kelayakan (<i>Eligibility Criteria</i>).....	28
3.3	Sumber Informasi dan Strategi Pencarian	29
3.3.1	Sumber Literatur	29
3.3.2	Strategi Pencarian	29
3.4	Seleksi Literatur	30
3.5	Item Data dan Proses Pengumpulan Data	33
3.6	Sintesis.....	34
3.7	Konsultasi.....	35

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil	36
4.1.1	Seleksi studi dan penilaian kualitas	36
4.1.2	<i>Charting Data</i>	38
4.1.3	<i>Mapping/Scopping</i>	59
4.1.3.1	Karakteristik Umum.....	59
4.1.3.2	Karakteristik Geografi.....	61
4.1.3.3	Tematik.....	62
4.2	Pembahasan	64
4.2.1	Penerapan <i>E-government</i> dalam Pelaksanaan OSS Secara Online pada Pelayanan Perizinan di Pemerintah Daerah	64
4.2.2	Hambatan-Hambatan Penerapan <i>E-government</i> dalam Pelaksanaan OSS Secara Online pada Pelayanan Perizinan	73
4.2.3	Sistem Pelayanan Perizinan Online	78
4.2.4	Strategi yang Dapat Meningkatkan Penerapan <i>E-government</i> Dalam Pelaksanaan OSS Secara Online pada Pelayanan Perizinan.....	86
4.3	Analisis.....	96

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	107
5.2	Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Kategori Pengaduan Terbanyak Tahun 2020	2
2. World <i>E-government</i> Development Ranking – United Nations	6
3. Framework PICO(S).....	30
4. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Scoping Review	31
5. Charting Data	39
6. Karakteristik Umum dalam Penyelesaian Studi	59
7. Karakteristik Geografi	61
8. Tematik.....	62
9. Regulasi dalam Sistem OSS	79
10. Faktor Internal dan Faktor Eksternal Penerapan <i>E-government</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	5
2. Dimensi dan Tingkatan Pengembangan <i>E-government</i> menurut Karen Layne dan Jungwoo Lee 2001	14
3. Gambar Diagram PRISMA <i>Flowchart</i>	33
4. Gambar Digram Flowchart Alur <i>Review</i> Jurnal.....	37
5. Gambar Mekanisme Perizinan Melalui OSS	82
6. Gambar Alur Pemenuhan Komitmen Perizinan Berusaha Melalui OSS .	83

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hakikatnya, dalam kehidupan bernegara seluruh aktivitas masyarakat tidak terlepas dari pelayanan publik. Pelayanan publik dapat berupa barang maupun jasa untuk mencukupi kebutuhan dan memecahkan permasalahan di masyarakat. Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 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, atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai sarana memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun sebagian besar pada penyelenggarannya masih ada permasalahan-permasalahan yang membuat rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap kurang responsif, kurang informatif dalam memberikan informasi, inefisien dan lain-lain. Sehingga dari permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat dan menimbulkan minimnya rasa kepercayaan masyarakat pada pengelolaan pelayanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan

upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima (Pratama, 2015).

Proses evaluasi dalam rangka memperbaiki pelayanan publik terhadap masyarakat penting untuk dilakukan agar keluhan-keluhan yang ada dapat diatasi. Berbagai keluhan secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Sepanjang tahun 2020, Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan dan jumlah konsultasi non-laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibanding tahun sebelumnya. Data laporan berdasarkan substansi dugaan maladministrasi terhadap instansi-instansi pemerintah, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Kategori Pengaduan Terbanyak Tahun 2020

No	Kategori Maladministrasi	%
1	Penundaan Berlarut	31,57%
2	Penyimpangan Prosedur	24,77%
3	Tidak Memberikan Layanan	24,39%
4	Tidak Patut	7,35%
5	Tidak Kompeten	4,01%
6	Penyalahgunaan Wewenang	3,66%
7	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	2,75%
8	Diskriminasi	1,29%
9	Konflik Kepentingan	0,17%
10	Berpihak	0,14%

(Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat mengeluhkan penundaan yang berlarut oleh instansi-instansi pemerintah yaitu, sebanyak 31,57%. Selain itu terdapat hal-hal lain yang menjadi keluhan masyarakat. Secara berurutan kategori maladministrasi terbanyak setelah penundaan berlarut yaitu, seperti penyimpangan prosedur 24,77% dan tidak memberikan layanan 24,39%. Banyaknya laporan pengaduan yang masuk merupakan tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu memperbaiki pelayanan yang diberikan.

Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era saat ini. Oleh karena itu, upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik telah menjadi isu aktual dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah sebagai pihak penyelenggara atau penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan yang lebih maksimal agar masyarakat dapat memperoleh layanan secara mudah, murah, cepat dan ramah sesuai dengan ukuran kepuasan publik yang dikehendaki. Pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publiknya dengan menggunakan kreativitas untuk membuat inovasi dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya (Mouw, 2013).

Realisasi perbaikan pelayanan publik salah satunya diwujudkan oleh pemerintah dalam bentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu ini dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) memiliki dua media yaitu pelayanan terpadu fisik dan pelayanan terpadu virtual/ *online*.

Pelayanan terpadu secara *online* merupakan perpaduan pelayanan yang dilakukan secara elektronik. Penjelasan dari Perpres Nomor 97 Tahun 2014 pasal 14 pelayanan secara elektronik yaitu, sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Merespon pada perbaikan pelayanan berbasis elektronik melahirkan model pelayanan terpadu satu pintu melalui *E-government*. Pemerintah telah mengembangkan *E-government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003. Kebijakan pemerintah yang dituangkan dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informasi tentang Pengembangan *E-government* yang mempengaruhi pemerintah pusat maupun daerah untuk mengadopsi *E-government* kedalam organisasinya.

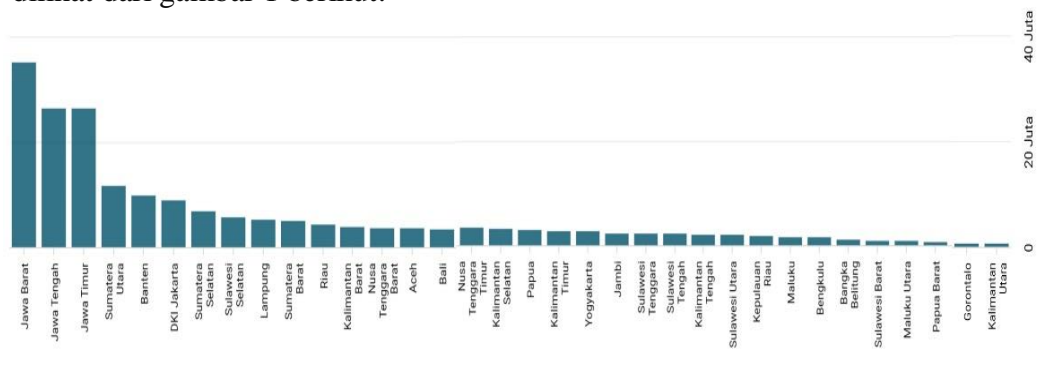
Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik memfasilitasi terwujudnya pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi dan website yang bertujuan untuk menyelenggarakan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dilakukan secara terpadu dengan menganut prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur. Melalui peraturan ini pemerintah daerah berkewajiban menyelenggarakan PTSP daerah pada pelayanan perizinan secara elektronik

Penggunaan sistem *Electronic government* dapat mempermudah proses pelayanan terpadu. Permasalahan-permasalahan seperti tidak transparannya pelayanan, terjadinya *miss communication*, masyarakat yang menunggu lama dan tidak sistematisnya pelayanan diberikan diharapkan dapat teratasi dengan penerapan *E-government*.

Penyelenggaraan *E-government* salah satunya melalui pengembangan dan pemanfaatan situs web *E-government*, berdasarkan data yang diperoleh dari situs www.kemendagri.go.id , dipublikasikan pada 2018 bahwa dari 548 pemerintah daerah baik tingkat provinsi, kotamadya maupun kabupaten se-Indonesia terdapat 483 (88%) situs web pemerintah daerah aktif, 60 (11%) tidak ada situs resmi, 5 (1%) situs web *offline*. Jika dilihat dari kuantitasnya perkembangan situs web pemerintah meningkat pesat, namun dari kualitasnya

belum terlalu baik, tidak semua situs web pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan publik yang berstandar, lebih banyak situs web dibuat hanya semata-mata untuk memenuhi persyaratan tuntutan keterbukaan informasi publik tanpa adanya perubahan manajemen kerja pemerintahan yang berbasis elektronik. Serta menurut Badan Pusat Statistik (BPS), Indeks Pembangunan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (IP-TIK) Indonesia pada tahun 2017 berada diangka 4,99 dari skala 1-10. Meskipun ada peningkatan dari tahun sebelumnya namun masih belum mencapai skala 5 dari 10 yang artinya indonesia masih jauh dari angka 10 dalam hal ini dapat disimpulkan Indeks Pembangunan Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Indonesia masih jauh dari kata memuaskan dimana hal ini menjadi salah satu penghambat pelaksanaan *E-government* karena mengingat dalam penyelenggaraan *E-government* dibutuhkan pembangunan TIK yang memadai (Mahendra, 2020).

Terlebih lagi penggunaan teknologi informasi di Indonesia yang belum merata terutama pada pengguna internet yang didominasi penduduk Pulau Jawa dapat dilihat dari gambar 1 berikut.



Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2020 (Dalam databoks.katadata.co.id)

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 Juta jiwa dimana jumlah pengguna internet paling banyak berasal dari Provinsi Jawa Barat yaitu 35,1 Juta jiwa. Posisi kedua disusul oleh Provinsi Jawa Tengah dengan 26,5 Juta Jiwa. Lalu, posisi ketiga Provinsi Jawa Timur dengan 23,4 Juta jiwa sedangkan provinsi terendah ialah

Provinsi Kalimantan Utara dengan 591,2 Ribu jiwa. Berdasarkan data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penggunaan internet di Provinsi Jawa Barat dengan Provinsi Kalimantan Utara sebesar 12,9% sehingga menyebabkan kemajuan pembangunan teknologi informasi dan komunikasi hanya terfokus pada daerah tertentu dan menyebabkan belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan teknologi *E-government* pada bidang *one stop service*.

Pada lingkup global pelaksanaan *E-government* di Indonesia masih dibawah Singapura, Malaysia, Brunei Darusalam dan Thailand, Berikut ini merupakan *World E-government Development Ranking* yang dikeluarkan oleh lembaga PBB (Persatuan Bangsa-Bangsa) pada tahun 2010-2020.

Tabel 2. World E-government Development Ranking – United Nations

Negara	2010	2012	2014	2016	2018	2020	Rata-Rata Peringkat 2010-2020	Kenaikan atau Penurunan Peringkat 2010 – 2020
Singapura	11	10	3	4	7	11	8 (3-11)	0
Malaysia	32	40	52	60	48	47	47 (32-60)	-15
Brunei Darusalam	68	54	56	83	59	60	63 (54-83)	-8
Thailand	76	92	102	77	73	57	80 (57-102)	+19
Filipina	87	88	95	71	75	77	82 (77-95)	+10
Vietnam	90	83	99	89	88	86	89 (83-99)	+4
Indonesia	109	97	106	114	107	88	103 (88-114)	+21
Kamboja	140	155	139	158	145	124	144 (124-158)	+16
Timur Leste	162	170	161	160	142	134	155 (134-170)	+28
Laos	151	153	152	148	162	167	156 (141-175)	-16
Myanmar	141	160	175	169	157	146	158 (148-167)	-5

Sumber : United Nations, 2010, United Nations, 2012, United Nations, 2014, United Nations, 2016, United Nations, 2018, United Nations, 2020 (Diolah oleh peneliti 2021).

Dari tabel 2. dapat dilihat bahwa Indonesia berada di urutan ke tujuh di antara 11 negara-negara Asia Tenggara. Sejak tahun 2003, Indonesia mengalami kenaikan dan penurunan peringkat, dan di tahun 2020 Indonesia berhasil berada di posisi 88 pada rangking *E-government Development* dari 193 negara anggota PBB. Jika dilihat lebih jauh, kecepatan adopsi *E-government* bervariasi antara negara dan negara lain dimana negara berkembang termasuk Indonesia tertinggal jauh bila dibandingkan dengan negara maju. Berdasarkan kesiapan *E-government*, Indonesia berada di peringkat yang jauh di bawah Vietnam, Filipina, Thailand, Brunei Darusalam apalagi Malaysia dan Singapura. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *E-government* pada institusi pemerintahan dirasa belum maksimal. Lebih lanjut melalui *kompas.com* disebutkan bahwa menurut Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian PAN-RB Herman Suryatman, penerapan *E-government* di Indonesia dirasa belum maksimal dikarenakan memiliki berbagai permasalahan seperti kurangnya SDM yang berkompeten terutama dibidang teknik informatika, anggaran yang kurang memadai, tidak adanya standarisasi infrastruktur dan belum terintegrasinya data antar instansi sehingga mempersulit penerapan *E-government*, serta minimnya tingkat keamanan informasi dalam penerapan *E-government* sehingga sangat rawan diretas saat menerapkan *E-govenment*. Hal ini tentu akan menjadi pekerjaan rumah bagi Pemerintah Pusat maupun daerah dalam mengoptimalkan dan mengembangkan sistem *E-government* yang terarah dan terealisasi dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui *one stop service*.

Berdasarkan fenomena yang telah penulis jabarkan di atas, dapat di simpulkan bahwa *one stop service* sebagai salah satu bentuk upaya perbaikan pelayanan publik di Indonesia yang salah satunya diadopsi dalam pelayanan perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *One Stop Service* pada pelaksanaannya

menggunakan sistem *Electronic government* yang dapat mempermudah proses pelayanan terpadu yang efektif dan efisien serta agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh Indonesia. Permasalahan-permasalahan seperti tidak transparannya pelayanan, terjadinya *miss communication*, masyarakat yang menunggu lama dan tidak sistematisnya pelayanan diberikan diharapkan dapat teratasi dengan penerapan *E-government*. Berkaitan dengan hal ini beberapa penelitian menunjukkan pelaksanaan *E-government* masih mengalami permasalahan seperti dalam penelitian Rahmat Musfika (2018) masih banyak kendala-kendala yang harus dihadapi pemerintah dalam penerapan *E-government*. Pada aspek teknologi koneksi internet yang lambat, sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk menerapkan *E-government* di wilayah tertentu, budaya masyarakat yang biasanya menggunakan manual, sehingga susah untuk merubah kebiasaan dimasyarakat beralih ke digitalisasi, serta aspek ekonomi tingginya biaya pengembangan perangkat lunak dan lisensinya, infrastruktur dan pelatihan terhadap pegawai dibagian layanan IT.

Penelitian lainnya, Kartika Setianingrum, H.I Nyoman Sumaryadi & Ella Wargadinata (2020) tentang Penerapan *E-government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dirasa belum optimal. Tersedianya sarana sistem informasi yang sudah terintegrasi akan tetapi pelaksanaan sosialisasi penerapan *E-government* perizinan *online* yang belum menyeluruh dan merata di kalangan masyarakat dan profesi, kekurangan jumlah SDM dalam pelaksanaan *E-government* perizinan *online*, serapan anggaran yang tersedia belum maksimal dan infrastruktur belum maksimal baik dari segi sistem OSS maupun kesiapan infrastruktur penunjang pelaksanaan perizinan *online*. Permasalahan seperti kesenjangan pengguna internet disetiap daerah dan penyedia akses jaringan internet yang kurang memadai menimbulkan lambatnya proses realisasi *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah secara merata di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis bukti dan sumber bukti yang tersedia sesuai dengan topik yang dilakukan. Mencari gambaran umum tentang bagaimana penelitian dilakukan pada topik atau area tertentu, untuk mengidentifikasi karakteristik atau faktor utama yang terkait dengan konsep **“E-government dalam Pelaksanaan One Stop Service Secara Online pada Pelayanan Perizinan di Pemerintah Daerah melalui Scoping Review”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah?
3. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk memetakan *evidence* yang sudah tersedia terkait penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.
2. Untuk memetakan *evidence* yang sudah tersedia terkait apa sajakah hambatan-hambatan penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.

3. Untuk memetakan *evidence* yang sudah tersedia terkait strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dengan cara merealisasikan ilmu dan teori yang di dapat selama perkuliahan dan dapat bermanfaat sebagai karya ilmiah dalam bidang digitalisasi pelayanan publik pada *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah, yaitu sebagai bentuk evaluasi dan rekomendasi ilmiah terhadap *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.
- b. Manfaat praktis bagi masyarakat, yaitu dapat menambah wawasan, pengetahuan dan informasi yang tentunya berkaitan dengan penerapan *E-government* dalam dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.
- c. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai karya ilmiah yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan di bidang digitalisasi pelayanan publik.
- d. Bagi peneliti, sebagai bahan latihan dalam penulisan karya ilmiah sekaligus melatih peneliti dalam mengungkapkan adanya semacam permasalahan tertentu secara sistematis dan berusaha memecahkan permasalahan yang ada tersebut dengan metode ilmiah yang baik serta untuk memenuhi skripsi sebagai syarat kelulusan.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang *Electronic government*

2.1.1 Pengertian *E-government*

Electronic government diperkenalkan sebagai sebuah konsep baru dalam penyelenggaraan birokrasi layanan publik dengan mengikuti perkembangan kehidupan masyarakat berbasis informasi. Bank Dunia (*The World Bank Group*) mendefinisikan *E-government* sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat (Aminudin & Putra, 2014). Adapun menurut Keputusan Presiden Nomor 20 tahun 2006, *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Indrajit *E-government* di defenisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Teknologi Komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Surdin, 2016). Sedangkan menurut Rachel Silcock *Electronic government (E-Government)* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. *E-government* terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan

mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya. Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah bukanlah lagi searah yakni *top down* melainkan membangun kemitraan antara pemerintah dan masyarakat (Lumbanraja, 2020).

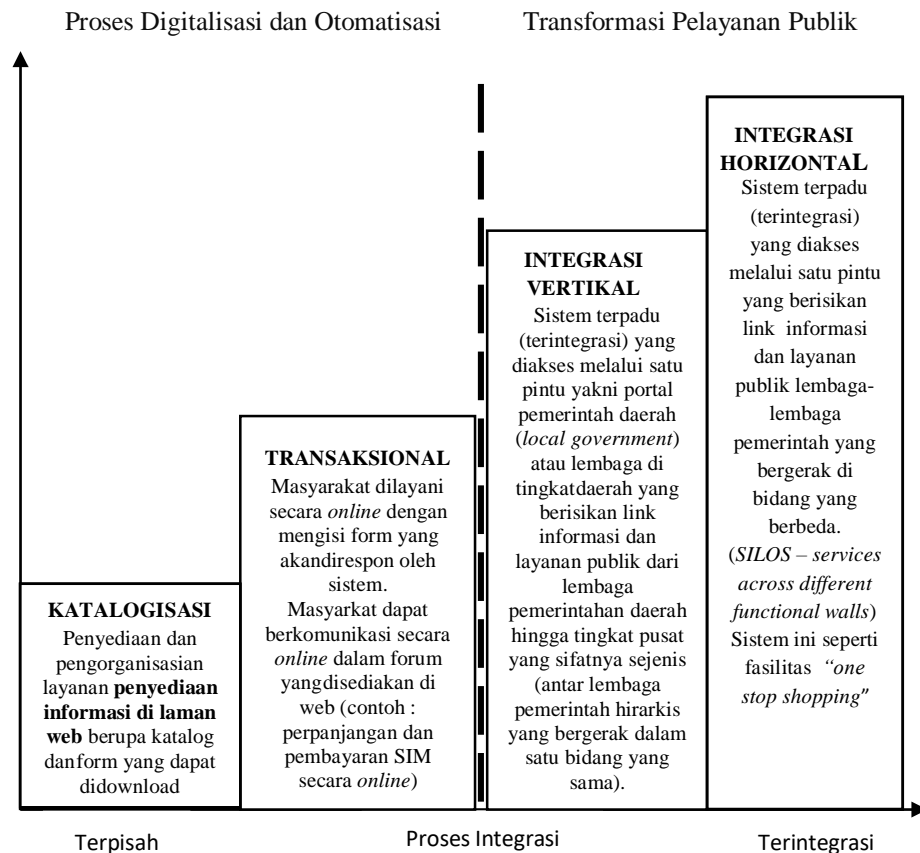
Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu penyelenggaraan pemerintah secara efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan publik. *E-government* digunakan dalam pelayanan publik dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dalam bentuk penyampaian informasi. *E-government* menjadi salah satu cara dalam pemanfaatan teknologi dan informasi dalam menyediakan pelayanan publik secara maksimal dan lebih baik untuk masyarakat. *E-government* dikembangkan dengan dilaksanakannya penataan sistem manajemen dan kinerja di lingkungan birokrasi, caranya yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi (Tesu, 2012).

Manfaat *E-government* dapat meningkatkan efisiensi di lembaga pemerintah dan tentunya memberikan manfaat dapat meningkatkan pelayanan publik dan membantu dalam pencapaian hasil kinerja atau kebijakan tertentu dan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Aminudin & Putra, 2014). Selain itu, Ada beberapa manfaat *E-government* antara lain: (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut. Berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum (Ali, 2012). Harapannya, *E-*

government dapat membuat peningkatan produktivitas serta efisiensi pada birokrasi pemerintah dan mengakibatkan meningkatnya kreatifitas serta inovasi dari penyelenggara pelayanan publik (Juliarso, 2019).

2.1.2 Tahapan-Tahapan *E-government*

Layne dan Jungwoo Lee mengemukakan dalam penelitiannya bahwa ada empat tahap *E-government* dan disebut dengan *model stages of growth* untuk berfungsinya *E-government* totalitas. Keempat tahapan *E-government* yakni : (1) *cataloguing* (katalogisasi), (2) *transaction* (transaksional), (3) *vertical integration* (integrasi vertikal lembaga-lembaga dalam jenjang hirarkis), (4) *horizontal integration* (integrasi horizontal antar lembaga dalam satu jajaran). Lebih jauh digambarkan oleh Karen Layne dan Jungwoo Lee mengenai dimensi dan tingkatan pengembangan *E-government* yang diilustrasikan dalam Gambar 2 (Lumbanraja, 2020).



Gambar 2. Dimensi dan Tingkatan Pengembangan E-government menurut Karen Layne dan Jungwoo Lee (2001)

(Sumber: Lumbanraja, 2020)

2.1.3 Elemen-Elemen Penerapan E-government

Penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik dapat dilakukan secara sungguh-sungguh dan diperhatikan oleh sektor publik menurut Indrajit dalam (Sitokdana, 2015) mengemukakan ada tiga elemen sukses penerapan E-government yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu: *Support*, *Capacity* dan *Value*.

a. Elemen *Support*

Adanya keinginan (*intent*) atau *political will* dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep E-government. Maksud dengan dukungan disini adalah:

- 1) Disepakatinya kerangka *E-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberi prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
 - 2) Dialokasinya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) disetiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan *E-government* (seperti adanya Undang Undang, dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga- lembaga khusus misalnya kantor e-envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerjasama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
 - 3) 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.
- b. Elemen *Capacity*
- Element *Capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu :
- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
 - 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-government*; dan
 - 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
- c. Elemen *Value*
- Elemen pertama dan kedua merupakan *supply side* (pemberi jasa dari pihak pemerintah), sedangkan elemen ketiga (*Value*) merupakan aspek

yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *E-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk 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.

Lebih lanjut Indrajit mengungkapkan bahwa perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *E-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *E-government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

2.1.4 Tantangan dan Hambatan *E-government*

Penerapan *Electronic Government* pasti akan menemui berbagai tantangan dan hambatan. Menurut Ali Rokhman ada tiga tantangan dan hambatan dalam penerapan proyek *E-government* antara lain: *Peopeware*, *Hardware* dan *Organoware*. Tantangan dan hambatan tersebut harus dijawab oleh penyelenggara proyek *E-government* guna suksesnya sebuah proyek. Ali Rokhman (dalam Farid, 2012) menjabarkan tantangan dan hambatan *E-government* sebagai berikut:

1. *Peopeware*. Sumberdaya manusia yakni kemampuan para penyelenggara proyek baik pimpinan proyek maupun staff dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan *E-government* terhadap pihak luar. Operasionalisasi *E-government* juga

tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang disediakan tidak ada aktivitas yang berarti.

2. *Hardware*, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastuktur. Terbatasnya *hardware* dan *software* serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal (LAN) maupun global (Internet) menyebabkan perkembangan *E-government* tidak dapat berjalan lancar.
3. *Organoware*. Hambatan birokrasi, seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasionalkan *E-government* menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tatakerja (SOT) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui *E-government*.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut 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. Selanjutnya menurut Undang-Undang itu juga, penyelenggara pelayanan adalah semua institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Kurniawan (2015) mengatakan bahwa pelayann publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ratminto mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Warni, 2014).

Menurut Sianipar menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. Sedangkan menurut Widodo mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Amaliya, 2013).

Dari beberapa pengertian diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka memberikan layanan atau melayani keperluan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, pelayanan tersebut dapat berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan atau masyarakat itu sendiri.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), antara lain adalah :

a. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

c. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

e. Berkesinambungan

Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

f. Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

g. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b) Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*)

2.3.1 Pengertian *One Stop Service*

One Stop Service (OSS) atau biasa dikenal dengan pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu model penyelenggara pelayanan publik yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Tujuan *One Stop Service* ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Penerapan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) merupakan salah satu bentuk usaha dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien karena dapat di proses secara paralel, karena baik secara administratif maupun teknis diselenggarakan dalam satu pintu. Untuk itu petugas *front office* melayani urusan administratif, sedangkan *back office* melayani urusan-urusan teknis. Program ini merupakan bentuk nyata usaha pemerintah dalam mempermudah dan mempercepat alur pelayanan kesehatan. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pindu yang baik, maka pemerintah dapat melaksanakan pelayanan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan dan masyarakatnya.

2.3.2 Jenis-Jenis *One Stop Service*

Menurut Bent dalam Rusli (2013) ada tiga jenis model *one-stop service* atau *one-stop government* berdasarkan tujuannya dapat dibedakan menjadi model-mode sebagai berikut:

a) Model *First-Stop*

Model pelayanan ini berisi pelayanan informasi yang memandu masyarakat untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan publik yang dibutuhkannya.

b) Model *Convenience Store*

Berbagai jenis transaksi pelayanan dilokasikan di satu kantor atau mungkin di satu situs internet. Dengan model pelayanan ini, akan memuaskan kebutuhan semua masyarakat. Model pelayanan seperti ini biasanya dilakukan di tingkat pemerintah lokal yang terdesentralisasi dan integrasi pelayanan masih dalam satu yuridiksi. Jenis-jenis pelayanan yang dapat menggunakan mode pelayanan ini adalah pelayanan administratif yang tidak terlalu kompleks serta tidak membutuhkan pengetahuan dan waktu yang banyak.

c) Model *True One-Stop*

Model pelayanan ini mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dan melibatkan berbagai kewenangan. Mode pelayanan ini digunakan untuk jenis-jenis pelayanan yang cukup kompleks.

2.3.3 Media Dalam Pelaksanaan *One Stop Service*

Media yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, model *One Stop Service* memiliki beberapa alternatif menurut Kubicek dan Hagen dalam Rusli (2013) yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi fisik kantor, yaitu dengan menyediakan satu bangunan perkantoran atau lembaga dimana masyarakat memperoleh pelayanan langsung secara tatap muka, yang didukung oleh adanya bagian *front-line* dan bagian *back office*.
2. Internet atau *website*, yaitu pelaksanaan transaksi pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yakni melalui media internet atau *website*. Situs pelayanan publik ini dapat diakses oleh masyarakat dari rumah, kantor ataupun tempat-tempat umum
3. Kios-kios pelayanan (*one-stop kios*) yaitu media pelayanan mandiri berupa kios-kios dimana masyarakat atau pelanggan dapat memperoleh pelayanan publik secara otomatis termasuk melakukan transaksi pembayaran. Model pelayanan ini juga mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari berbagai institusi pemerintah yang dapat dibangun di berbagai lokasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya.
4. Pusat informasi (*call center*), yakni aplikasi atau penggunaan telepon untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan publik atau bahkan juga transaksi.

Media *One Stop Service* yang akan di teliti ialah pelayanan yang dilakukan melalui internet secara elektronik atau biasa disebut *E-government*, dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan secara terpadu kepada masyarakat. Salah satu tujuan dari Penerapan *E-government* adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan informasi (Azmi & Asmarianti, 2019).

Dalam mengelola model pelayanan publik seperti *One Stop Service* menurut Kubicek dan Hagen ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu aspek koordinasi antar institusi pemerintah pemberi pelayanan, aspek hukum, teknologi, sumber daya manusia dan penganggaran. Dengan kata lain pengembangan model pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan harus memperhatikan kapasitas kelembagaan dan kewenangan, sistem dan etika pelayanan, prasarana fisik pelayanan, dan kapasitas SDM dan memberikan insentif

2.3.4 Perizinan

Menurut Sjachran Basah dalam Sutedi (2015) Izin diartikan perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pengertian izin dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, izin diartikan sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lain yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Perizinan menurut Sutedi (2015) adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Pasal 1 angka 9 mengaskan perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar Usaha.

Berdasarkan pengertian diatas maka disimpulkan bahwa perizinan merupakan suatu peraturan yang dimiliki pemerintah sebagai pengendalian kegiatan masyarakat dalam bentuk dokumen berupa bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

2.3.5 Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi yang telah berkembang dengan sangat pesat, banyak dimanfaatkan negara untuk melakukan pekerjaan yang bisa dikerjakan secara cepat dan praktis sehingga mampu menghemat waktu dan biaya. Melalui pemanfaatan teknologi informasi ini memungkinkan berbagai pelayanan yang dapat dikemas dalam suatu program (*software*) tertentu yang memiliki kemampuan proses data dengan cepat dan keakuratan yang sangat tinggi, sehingga mampu memperpendek interval waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan berbagai suatu pekerjaan Suaendi, dkk (2015).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan pemerintah mengadopsi layanan berupa elektronik yang berkaitan erat dengan *E-government*.. Layanan elektronik (*e-service*) merupakan layanan yang menggunakan elektronik, dimana pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya pelayanan menggunakan mekanisme manual beralih menjadi mekanisme elektronik. *e-service* bertujuan untuk pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih transparan, dan interaksi pengguna layanan yang menjadi lebih baik (Saanen *et al.* dalam Rahmat, 2020)

Pelaksanaan layanan elektronik (*E-service*) di Indonesia dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik. *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan, lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Manfaat OSS tertulis dalam Kementerian Koordinator bidang perekonomian republik Indonesia meliputi :

- a. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional; usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin.
- b. Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time.
- c. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat.
- d. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

OSS merupakan salah satu bentuk layanan berupa elektronik (*e-service*). *E-Service* berkaitan erat dengan OSS, OSS merupakan sistem *online* yang diterapkan pada pelayanan perizinan. OSS bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk pengurusan perizinan.

III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Review ini menggunakan pendekatan *scoping review* dengan menggunakan metode *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses* atau biasa disebut PRISMA, metode ini dilakukan untuk mengidentifikasi langkah-langkah menyusun protokol penelitian. Desain penelitian *scoping review* dipilih karena sumber referensi yang peneliti gunakan bervariasi berasal dari artikel jurnal dan official websites. *Review* jenis ini akan memperhatikan sifat, fitur dan isi dari literatur. *Scoping review* adalah penilaian awal ukuran potensial dan ruang lingkup literatur penelitian yang tersedia serta mengidentifikasi sifat dan tingkat bukti penelitian (Chinnery *et al.*, 2017). Studi ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi jenis bukti yang tersedia sesuai dengan topik yang didiskusikan, mencari gambaran bagaimana penelitian dilaksanakan pada topik atau bidang tertentu, untuk mengidentifikasi karakteristik atau faktor kunci yang terkait dengan suatu konsep (Munn *et al.*, 2018).

Menurut Arksey & O'Malley *Scoping review* merupakan *Scoping review* merupakan tinjauan sistematis yang dapat digunakan untuk menafsirkan temuan berdasarkan bukti untuk memetakan konsep yang mendasari area penelitian, sumber bukti, dan jenis bukti yang tersedia. *Scoping review* bertujuan untuk menjawab pertanyaan dari topik penelitian yang telah ditentukan dengan menggunakan berbagai sumber artikel penelitian serupa lalu dikelompokkan dan membuat kesimpulan. *Scoping review* dapat digunakan untuk mengidentifikasi area topik untuk tinjauan sistematis di masa mendatang. Tinjauan sistematis, di sisi lain, digunakan untuk menjawab pertanyaan yang lebih spesifik, berdasarkan kriteria minat tertentu (yaitu

populasi, intervensi, hasil, dll.), *scoping* dapat dilihat sebagai latihan yang menghasilkan hipotesis (Tricco *et al.*, 2016)

3.2 Kriteria Kelayakan (*Eligibility criteria*)

Dalam penelitian ini jenis *papers* yang akan digunakan memiliki beberapa kriteria, yakni: 1) semua penelitian *E-government* dan *One Stop Service* yang menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif; 2) informasi singkat yang menjelaskan pengembangan, penyebaran, pelaksanaan ataupun penerapan penelitian *E-government* dalam *One Stop Service*; 3) pedoman untuk menginformasikan penelitian *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* (yang dapat mencakup latar belakang masalah, teori yang digunakan dalam penelitian, hasil penelitian yang akurat dan di peroleh dengan menggunakan metode eksplisit); dan, 4) studi yang menilai kualitas penelitian dan potensi sumber bias dalam penelitian *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service*. Hal ini bertujuan untuk memetakan dengan cepat konsep-konsep kunci yang mendasari penelitian dan sumber utama serta jenis bukti yang tersedia, dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi berbagai persoalan yang menyakut konsep secara komprehensif.

Menurut Levac, Colquhoun, and O'Brien tahapan-tahapan dalam *scoping review*, yaitu: 1) mengidentifikasi pertanyaan penelitian dengan mengklarifikasi dan menghubungkan tujuan dan pertanyaan penelitian, 2) mengidentifikasi studi yang relevan dengan menyeimbangkan kelayakan dengan keluasan dan kelengkapan, 3) seleksi literatur menggunakan pendekatan *iterative* untuk mempelajari pemilihan dan data ekstraksi yang menyesuaikan dengan topik penelitian, 4) bagan data yang menggabungkan ringkasan karakteristik studi dan analisis tematik kualitatif, 5) menyusun, meringkas dan melaporkan hasil analisis literatur, dan 6) konsultasi kepada pihak kompeten, yang merupakan langkah opsional dan dapat diadopsi sebagai komponen wajib dari *scoping review* (Tricco *et al.*, 2016).

3.3 Sumber Informasi dan Strategi Pencarian

3.3.1 Sumber Literatur

Pencarian sumber literatur pada tahap ini, peneliti menggunakan artikel beberapa database dan beberapa sumber untuk mencari *grey literature*. Ada beberapa tahapan yang digunakan dalam mengidentifikasi studi yang relevan dalam (Nurhayati, Astuti & Fitriahadi, 2020) yaitu sebagai berikut:

a) Database

Menggunakan database dalam *scoping review* pada penelitian ini karena untuk melihat kredibilitas yang lebih bagus selain itu menjaga kualitas pada literatur yang akan diambil. Adapun database yang digunakan yaitu *Onesearch.id*, *Neliti.com*, *E-resources.perpusnas.go.id* dan *ResearchGate*.

b) *Grey literature*

Spesifikasi website *grey literature* untuk mengindeks literatur yang terkait dengan penelitian, sela in itu mencari beberapa sumber sampai jenuh sehingga tidak terjadi kesalahan informasi yang didapatkan. Adapun gray literature yang digunakan yaitu *Google scholar*, *United Nations (E-government)*, dan Perundang-Undangan.

3.3.2 Strategi Pencarian

Strategi pencarian, peneliti menggunakan *Framework Population, Intervention, Comparison, Outcome*, dan *Study design PICO(S)* sebagai strategi dalam mengelola dan memecahkan fokus *review* dalam (Wikia, 2018) sebagai berikut :

1. *Problem / population*, masalah yang akan di analisis atau populasi.
2. *Intervention*, tindakan yang dilakukan atau suatu tindakan penatalaksanaan terhadap kasus perorangan serta pemaparan tentang penatalaksanaan.
3. *Comparison*, penatalaksanaan yang digunakan sebagai pembanding.
4. *Outcome*, hasil atau luaran yang diperoleh pada penelitian.

5. *Study design*, (opsional) menjadi pembatas atau digunakan selama tinjauan hasil. Digunakan untuk mempermudah dalam penelitian yang terkait dengan area penelitian, dan hubungan antar berbagai bukti.

Penggunaan PICO(S) akan membantu dalam mengidentifikasi konsep-konsep kunci dalam fokus *review*, mengembangkan istilah pencarian yang sesuai untuk menggambarkan masalah, dan menentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Fokus pencarian dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif. Berikut Framework PICO(S) dalam penelitian *E-government* dalam pelaksanaan *one stop service* secara virtual pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.

Tabel 3. Framework PICO(S)

<i>Population and Problem</i>	<i>E-government, Digital government</i>
<i>Intervention</i>	<i>One stop service</i> , Pelayanan terpadu satu pintu, Pelayanan terpadu, Pelayanan perizinan
<i>Comparison</i>	Online, Virtual
<i>Outcome or Themes</i>	Pelaksanaan, Implementasi, Penerapan, Strategi, Hambatan
<i>Study Design</i>	Semua artikel yang berkaitan dengan <i>E-government</i> dalam pelaksanaan <i>One Stop Service</i> secara <i>online</i> pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2021)

3.4 Seleksi Literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan pemilihan terhadap literatur yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah disebutkan sebelumnya berdasarkan kata kunci yang telah ditetapkan. Judul dan abstrak awalnya akan disaring oleh peneliti. Peneliti mungkin pada tahap ini perlu membuat kriteria inklusi dan eksklusi dan menyempurnakan pencarian. Jika judul sesuai dengan tujuan *review* maka abstrak akan terbaca. Jika ada kesalahan ataupun kekeliruan peneliti akan berkonsultasi. Literatur yang didapat akan dipilih sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dari penelitian. Kriteria Inklusi merupakan

penjelasan dari faktor yang dipilih penulis untuk memasukkan artikel untuk dilakukan *review*. Sedangkan kriteria eksklusi merupakan penjelasan faktor penulis untuk memutuskan bahwa artikel dalam pencarian tidak termasuk dalam artikel yang akan direview (Ulhaq, *dkk.* 2020).

Tabel 4. Kriteria Inklusi Dan Eksklusi Scoping Review

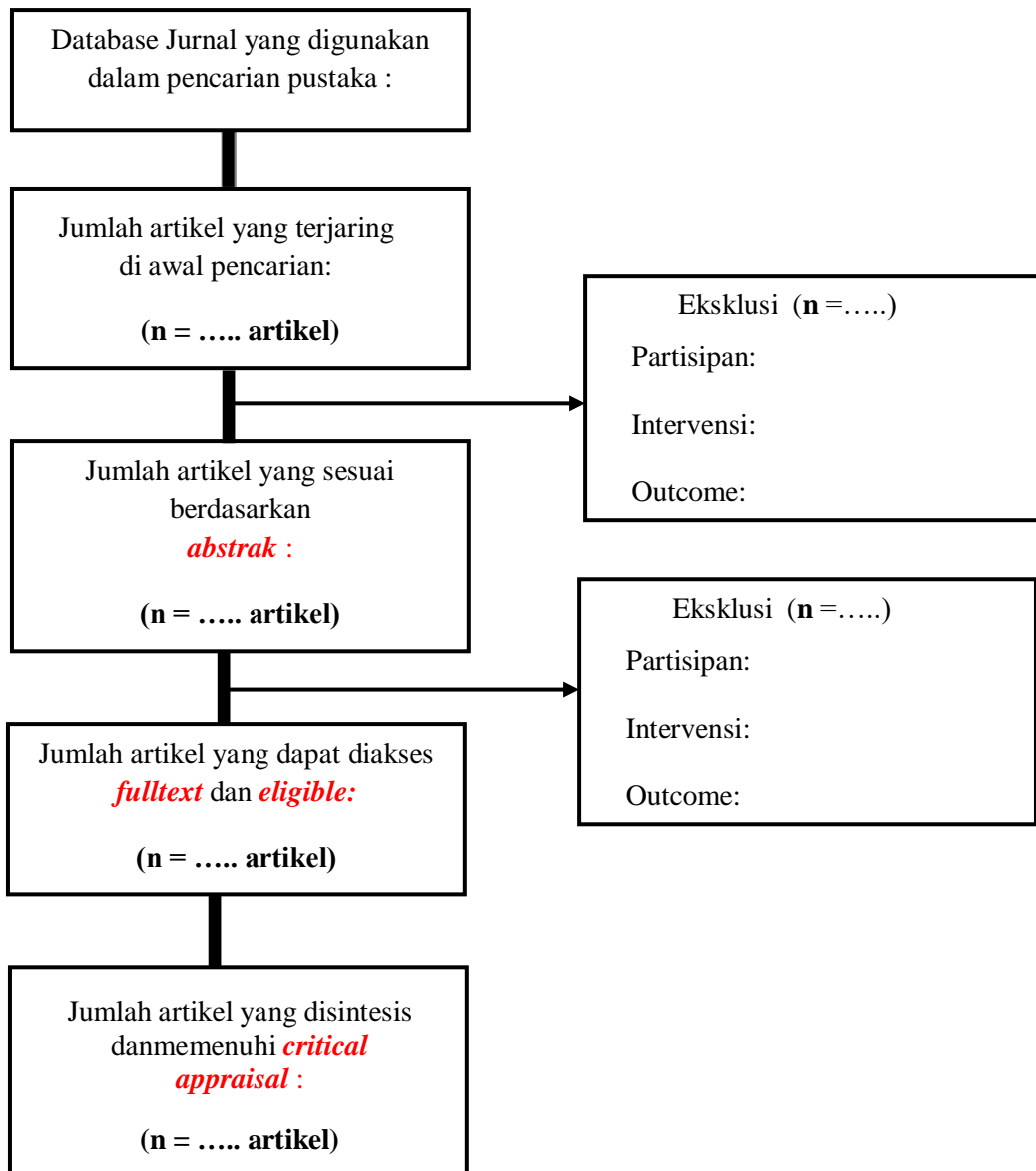
Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<i>Population and Problem</i>	<i>E-government</i> di Indonesia	<i>E-government</i> selain di Indonesia
<i>Intervention</i>	<i>One stop service</i> pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah	<i>One stop service</i> selain pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah
<i>Comparation</i>	Pelayanan dilakukan secara <i>online</i> atau virtual	Pelayanan dilakukan secara langsung atau <i>face to face</i> .
<i>Outcome and Themes</i>	Pelaksanaan <i>one stop service</i> pada pelayanan perizinan yang dilakukan	Pelaksanaan lain, selain <i>one stop service</i> pada pelayanan perizinan yang dilakukan.
<i>Study Design and Publication type</i>	<i>Original article, qualitative research, randomized control and trial</i> , dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian	Artikel <i>review</i> , buku, <i>quantitative research and mix method</i> , dan artikel yang tidak berkaitan dengan judul penelitian
<i>Publication years</i>	Post. 2015-2021	Pre. 2015-2021
<i>Language</i>	Indonesia dan Inggris	Bahasa lainnya selain bahasa Indonesia dan Inggris

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2021)

PRISMA *Flowchart* digunakan untuk menggambarkan secara detail dan transparan proses identifikasi literatur PRISMA. PRISMA merupakan *Preferred Reporting Items for Systemtic review and Meta-Analyses*, dikembangkan untuk membantu penulis dalam melaporkan seleksi literatur. PRISMA dinilai tepat digunakan, karena dalam penggunaannya dapat meningkatkan kualitas pelaporan publikasi (Peters *et al.*, 2015).

Adapun *keywords* yang digunakan dalam pencarian artikel yaitu *E-government* OR Digital government AND Pelaksanaan OR Implementasi OR Penerapan OR Strategi OR Hambatan AND One Stop Service OR Pelayanan Terpadu Satu Pintu OR Pelayanan Terpadu OR Pelayanan Perizinan AND Online OR

Virtual AND Pelayanan Perizinan AND Pemerintah Daerah AND Semua artikel yang berkaitan dengan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah. Keywords ini digunakan untuk mencari artikel, jurnal, dan skripsi yang berkaitan dengan pembahasan peneliti dan kemudian di seleksi menggunakan PRISMA *Flowchart*. Dalam PRISMA *Flowchart* mencantumkan detail jumlah literatur yang di identifikasi dari hasil pencarian, proses penyaringan, jumlah penelitian yang memenuhi kriteria kelayakan, dan jumlah penelitian yang akan diikutsertakan untuk tinjauan menyeluruh sehingga akan memperoleh hasil penelitian yang berkualitas. Untuk menggambarkan hasil pencarian melalui PRISMA *Flowchart* dapat dilakukan sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram PRISMA Flowchart
(Sumber: Ningtyias, 2020)

3.5 Item Data dan Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data atau pengukuran informasi mengenai konsep-konsep yang diminati, dilakukan secara sistematis yang nantinya dapat menjawab rumusan masalah penelitian yang diajukan, menguji hipotesis atau menghasilkan hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Dalam proses pengumpulan data peneliti melakukan *skrining* dimana artikel teks lengkap akan disaring

oleh peneliti secara independen. Formulir bagan akan digunakan untuk mengelola dokumentasi data yang diekstraksi dari studi yang disertakan. Formulir bagan akan menyertakan kriteria inklusi dan penjelasan mengapa studi dimasukkan atau dikecualikan pada tahap ini dalam proses. Jika ada kekeliruan atau kebingungan dari peneliti, peneliti akan berkonsultasi sampai konsensus tercapai.

Studi yang memenuhi kriteria inklusi akan di evaluasi kritis menggunakan Peneliti melakukan pengkajian menggunakan desain penelitian *qualitative, critical appraisal* pada literatur yang telah dieliminasi dari kriteria inklusi. Pengkajian kualitas studi menggunakan *critical appraisal checklist for analytical cross sectional* dan *critical appraisal checklist for qualitative research* panduan Joanna Briggs Institute Appraisal Tools. Kualitas metodologi akan dinilai dengan sedang jika memenuhi kriteria 6–8 dan kriteria tinggi 9–10 dari daftar periksa *critical appraisal*. Untuk memungkinkan ulangan oleh orang lain/ duplikasi, tingkatkan keandalan temuan dan akurasi metodologis ini akan didokumentasikan menggunakan Item Pelaporan Pilihan untuk Tinjauan Sistematis dan Analisis Meta (PRISMA) (Stenberg *et al*, 2018).

3.6 Sintesis

Scoping review ini di sintesis dengan mengelompokkan data-data hasil ekstraksi yang sejenis sesuai dengan hasil yang diukur untuk menjawab tujuan penelitian. Sintesis tersebut mencakup analisis kualitatif (yaitu, analisis isi) dari komponen tujuan penelitian, dan hasil dari *E-government* dan *One Stop Service* dalam pelaksanaannya secara *online* pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah. Untuk analisis hasil penelitian, hasil yang diberikan oleh peneliti dibandingkan dengan tujuan penelitian dari *scoping review* yang dilaporkan dalam penelitian. Item dianalisis secara independen dan kemudian dibandingkan oleh peneliti, berdasarkan berapa banyak komponen yang cocok dalam penelitian tersebut.

Sintesis ini dilakukan melalui tiga fase pendekatan untuk menyusun, meringkas, dan melaporkan hasil. Pertama, analisis numerik deskriptif disediakan yang mencakup jumlah artikel, tahun publikasi, dan jenis studi. Kedua, kekuatan dan kelemahan dalam literatur yang diidentifikasi melalui analisis tematik dari studi yang disertakan dalam laporan. Fase akhir tahap ini adalah peninjauan implikasi temuan dalam kaitannya dengan penelitian, praktik dan kebijakan dimasa.

Peneliti akan melakukan sintesis *mapping/ scoping* menggunakan metodologi induktif seperti memetakan karakteristik dari penelitian yang terindikasi. Analisis data kualitatif akan dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip analisis tematik seperti yang disajikan oleh Braun dan Clarke. Analisis tematik adalah metode untuk mengidentifikasi, menganalisis dan melaporkan pola dalam data dan memiliki metodologi kualitatif. Ini memungkinkan sejumlah besar data dan dapat menyoroti perbedaan dan persamaan di seluruh kumpulan data. Tema akan diidentifikasi pada tingkat semantik dari teks tertulis. Untuk menjaga kualitas dan kepercayaan setiap tahap analisis data akan disajikan dalam sebuah tabel. Temuan akan disajikan di bawah judul tematik menggunakan tabel ringkasan yang dapat menginformasikan deskripsi poin-poin penting. Selanjutnya, tabel rinci akan menyajikan: (a) penulis, (b) distribusi geografis studi, (c) tahun publikasi, (d) intervensi disajikan, (e) populasi dan sampel, (f) pengalaman yang dilaporkan, hasil dan temuan utama dan (g) metodologi penelitian (Stenberg *et al*, 2018).

3.7 Konsultasi

Konsultasi adalah tahap opsional dalam *scoping review* namun, karena itu menambah ketelitian metodologis itu akan digunakan peneliti. Konsultasi akan dilakukan ketika hasil awal disusun dalam bagan dan tabel (tahap 5) pada *scoping review*. Pemangku kepentingan dari penelitian ini ialah dosen pembimbing peneliti akan diberikan gambaran umum tentang hasil awal. Tujuan konsultasi adalah untuk meningkatkan validitas hasil stud

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan dan hasil *review* yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan yaitu:

- a) Penerapan *E-government* dalam pelaksanaan *One Stop Service* secara *online* pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah, secara keseluruhan belum bisa berjalan secara maksimal terutama di daerah tertinggal yang berada di pedalaman dan perbatasan. Hal itu terbukti dengan masih belum maksimalnya infrastruktur penunjang TIK pada pelaksanaan perizinan *online*, banyak sumber daya manusia di daerah yang belum memenuhi syarat secara kemampuan dan kompetensi dalam mengoperasikan TIK, dan alokasi anggaran yang masih belum maksimal dalam penyerapannya serta di beberapa daerah yang masih mengalami kesulitan dalam memperoleh anggaran. Namun tidak hanya aspek yang bernilai negatif yang mengurangi keoptimalan penerapan *E-government*, juga terdapat aspek yang bernilai positif seperti komunikasi yang sudah berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang memadai dalam penyediaan layanan, SOP dalam penerapan *E-government* berpedoman pada PP No. 24 Tahun 2018 sudah memiliki payung hukum yang cukup kuat serta pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang yang dilakukan sudah terstruktur dengan baik.

Berdasarkan hasil dari beberapa temuan tersebut memiliki keterkaitan dengan teori menurut Ali Rokhman ada tiga tantangan dan hambatan dalam penerapan *E-government*: (1) *Peopleware*, dimana kemampuan sumber daya manusia sebagai para penyelenggara dalam menggunakan internet masih sangat terbatas. (2) *Hardware*, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. Terbatasnya *hardware* dan *software*, serta

jaringan internet yang masih sedikit dan belum merata. (3) *Organoware*, hambatan dalam aspek organisasi. Dimana tidak fleksibelnya struktur organisasi dan tatakerja birokrasi. Berdasarkan hasil temuan dan teori tersebut, dalam penerapan *E-government* yang harus direncanakan dan dipersiapkan secara matang oleh penyelenggara kebijakan yaitu kualitas sumber daya manusia, kesiapan teknologi dan infrastruktur, alokasi anggaran, struktur organisasi dan tatakerja dalam organisasi.

- b) Hambatan dalam penerapan *E-government* pada pelaksanaan OSS secara online pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah memunculkan temuan adanya disparitas kecakapan digital dimasyarakat, hal ini sejalan dengan hambatan yang terjadi pada penerapan *E-government* di negara-negara berkembang. Kecakapan digital masyarakat yang baik adalah orang-orang yang telah memperoleh keterampilan penggunaan digital. Hal ini ditandai dengan produktivitas, pengembangan diri dan penggunaan digital untuk memecahkan masalah. Tingkat ideal ini tentu banyak dibandingkan dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat Indonesia saat ini. Alih-alih mendukung produktivitas, pengembangan diri, dan pembangunan ditengah masyarakat, teknologi digital justru menjadi sumber masalah baru bagi kelompok masyarakat yang tidak siap bertransformasi dan belum mengoptimalkan tingkat kecakapan digitalnya. Hal tersebut sangat mempengaruhi penerapan *E-government* di Indonesia sehingga kecakapan digital dimasyarakat perlu mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah karena akan berimplikasi pada kebijakan yang akan dilaksanakan pemerintah selanjutnya. Ditambah sosialisasi yang belum dilakukan secara merata menyulitkan masyarakat untuk memahami penggunaan pelayanan secara digital (*E-government*), akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung di beberapa kawasan tertentu (terutama Indonesia bagian timur dan daerah pelosok yang akses jaringan internetnya masih sulit), serta sistem pelayanan perizinan online ini masih pada tahap transisi menimbulkan masih banyak kekurangan yang harus dikontrol dan diperbaiki.

c) Dalam rangka mengoptimalisasi penerapan *E-government* dalam pelaksanaan pelayanan perizinan secara *online* sebaiknya pemerintah daerah menerapkan strategi yang telah dibuat berdasarkan hasil *review* dalam penelitian ini sesuai dengan kebutuhan daerah tersebut. Strategi yang diberikan yaitu:

1. Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Daerah dalam menerapkan *E-government* perizinan *online*
2. Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia
3. Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat terkait *E-government* perizinan *online*;
4. Membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK
5. Menambah dan Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki
6. Pengembangan *Standard Operational Procedur* (SOP) dan regulasi pelayanan perizinan *online*
7. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan *E-government*

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan temuan dan hasil *review* sebagai berikut:

- a) Diperlukan pemerataan dalam penyediaan akses jaringan internet di seluruh daerah terutama pada daerah pedalaman dan perbatasan yang masih sulit dalam mengakses internet, perlu adanya pemerataan dari pemerintah pusat dalam segi fasilitas, anggaran dan SDM yang berkompeten di seluruh daerah agar penerapan *E-government* bisa dirasakan manfaatnya di seluruh wilayah Indonesia dan pelaksanaan pelayanan perizinan *online* bisa berjalan secara maksimal tanpa adanya kesenjangan antar daerah.

- b) Kecakapan digital merupakan hal penting yang perlu diperhatikan pemerintah karena akan berimplikasi pada kebijakan yang akan dilaksanakan pemerintah selanjutnya. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mendorong perbaikan kualitas kecakapan digital dengan cara memberdayakan masyarakat untuk mencapai literasi digital yang baik, sebagai upaya yang krusial untuk mempersiapkan transformasi digital di Indonesia. Untuk memperbaiki kualitas kecakapan digital tersebut, pemerintah bisa melakukannya dengan cara mengenalkan literasi digital kepada masyarakat, bisa dilakukan dengan mengadakan workshop/seminar secara berkala, mengedukasi melalui video pendek yang dipublikasi di media sosial dan memberikan pemahaman melalui pamflet, buku, spanduk tentang literasi digital.
- c) Bagi penelitian selanjutnya, bisa meneliti lebih lanjut tentang analisis keterlibatan stakeholder dalam pengembangan *E-government* dan menganalisis perilaku masyarakat dalam kecakapan digital melalui *scoping review*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, E. (2012). Strategi Mengembangkan E-Government Untuk Pemerintah Daerah. *Sains dan Teknologi Informasi* 1.1 (2012): 11-18.
- Alnur, N., Justawan, J., & Taufik, T. Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan. *REZ PUBLICA*, 6(3), 52-62.
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/rezpublica/article/view/16014>
- Aminudin, N., & Putra, D. A. D. (2014). Langkah – Langkah Taktis Pengembangan *E-government* Untuk Pemerintahan Daerah (Pemda) Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Tam (Technology Acceptance Model)*, 3.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan TERPADU Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>
- Asyifa, Y. N. (2019). *Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang*.
<https://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Bayu, D.J., & Ridhoi, M.A. (2020). Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2020: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta>
- Bayu, D.J., & Wedhaswary I.D. (2016). Ini Penyebab Penerapan “*E-government*” di Indonesia Belum Maksimal.

<https://nasional.kompas.com/read/2016/09/06/19074281/ini.penyebab.penerapan.E-government.di.indonesia.belum.maksimal?page=all>

Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Ponorogo dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82-89. <https://core.ac.uk/download/pdf/229030072.pdf>

Chinnery, H. et al. (2017) 'Scoping review of the development of artificial eyes throughout the years', *Edorium Journal of Disability and Rehabilitation*, 3, p. 1. doi: 10.5348/d05348/d05-2017-25-ra-1.

Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83-92. <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/publica/article/view/10143>

Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4). <http://repository.unpkediri.ac.id/id/eprint/2728>

Fadillah, A., & Sujianto, S. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)* JOM FISIP 5(1). <https://www.neliti.com/publications/199790/strategi-meningkatkan-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-studi-kasus-dinas-penan>

Farachatus, S., Purna, S. P., Nyoman, I., Sudiadyana, S. K. M., & Wayan, I. (2020) *LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN KEADAAN SANITASI LINGKUNGAN DENGAN KUALITAS MAKANAN DI KAWASAN TEMPAT WISATA*. (Dictoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Denpasar).

- Farid, M. (2015). Implementasi electronic government melalui surabaya single window di unit pelayanan terpadu satu atap kota surabaya. *Publika*, 3(5). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/11817>
- Hermawan. (2020). Online Single Submission (OSS) System: Is it a Licensing Services Breakthrough in the Local Government?. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11 (1) https://www.ijicc.net/images/vol11iss1/11124_Hermawan_2020_E_R.pdf
- Husna, Aftina Nurul & Faizah, Rayinda. (2021). *Memperdayakan Masyarakat Digital*. Magelang: UNIMMA PRESS.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi *E-government* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10-15.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39.
- Kurniawan, A. (2015). *Transformasi Pelayanan Publik. Pembaharuan*. Yogyakarta.
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi transformasi pelayanan publik melalui e-government pada new normal dan reformasi regulasi birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231.
- Maulani, W. (2020). PENERAPAN ELECTRONIC GOVERMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PROGRAM E-HEALTH DI KOTA SURABAYA). *AS-SIYASAH: jurnsl ilmu sosial dan ilmu politik*, 5(2), 44-54.
- Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayan Publik Di Daerah Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal Uniera*, 2(2).

- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan *E-government* dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57. <http://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898>
- Munn, Z., Peters, M.D.J., Stern, C., Tufanaru, C., McArthur, A., Aromataris, E., 2018. Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC Medical Research Methodology* 18. <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0611-x>
- Musfikar, R., (2018). Kendala dalam Implementasi *E-government* pada Pemerintah Kabupaten Pidie. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 2(1), 48-58. <https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/cyberspace/article/view/2746>
- Ningtyias, F W. (2020). PANDUAN LITERATUR REVIEW Untuk Skripsi. Jember: Universita Jember Fakultas Kesehatan Masyarakat. <http://fkm.unej.ac.id/panduan-literature-review-2020/>
- Nugroho, A. S. (2021). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PONOROGO. *Jl@ P*, 10(1). <http://ejournal.unisri.ac.id/index.php/MAP/article/view/5106>
- Nurhayati, E., Astuti, A. W., & Fitriahadi, E. (2020). SCOPING REVIEW TENTANG PARTISIPASI SUAMI PADA MASA PERINATAL. *Midwifery Journal: Jurnal Kebidanan UM. Mataram*, 5(2), 97-106. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/MJ/article/view/1534>
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Sistem Pelayanan Terpadu
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

- Peters, M.D.J., Godfrey, C.M., Khalil, H., McInerney, P., Parker, D., Soares, C.B., 2015. Guidance for conducting systematic *scoping reviews*: *International Journal of Evidence-Based Healthcare* 13, 141–146. <https://doi.org/10.1097/XEB.0000000000000050>
- Putri, E. R. H., & Meirinawati, M. MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN PERIZINAN USAHA MELALUI APLIKASI I-MOBIL (IJIN MUDAH, BISA PAKET, INTERAKTIF DAN LANGSUNG JADI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLITAR. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/40320>
- Purwani, M. T., & Suryawati, R. Implementasi Program Sistem Perizinan Online (SPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 273-292. <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/54596>
- Rahmat, N. S. (2020). *Penerapan Sistem Perizinan Online Melalui Online Single Submission (Oss) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kota Malang (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu/Dpm-Ptsp Kota Malang)*. <https://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57. https://www.academia.edu/download/61288354/1_INOVASI_PELAYANAN_PERIZINAN_MELALUI_ONLINE_SINGLE_SUBMISSION_OSS20191121-49573-1ydgkzh.pdf

Robot, H., Gosal, R., & Monintja, D. (2019). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW. *JURNAL EKSEKUTIF*, 3(3).

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/27166>

Rusli, B., (2013). One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu: Universitas Padjajaran FISIP. http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2013/10/pustaka_unpad_one_stop_service.pdf

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/viewFile/2276/2029>

Septiandini, R. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144-160. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jiapora/article/view/43466>

Setianigrum, K., Sumaryadi, H.I Nyoman, & Wargadinata, E., (2020). Penerapan *E-government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 12(4), 843-854. <http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/articel/view/344>

Siaran Pers Nomor 007/HM.01/II/2021. (2021). Laporan Tahunan Ombudsman 2020. <https://ombudsman.go.id/> diunduh pada 26 februari 2021

Sitokdana, M. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jbi/article/view/461>

- Stenberg M, Mangrio E, Bengtsson M, et al. (2018) Formative peer assessment in healthcare education programmes: protocol for a *scoping review*. *BMJ Open* 2018;8:e025055. doi:10.1136/bmjopen-2018-025055
- Subiyantoro, L. J. (2020). IMPLEMENTASI E-SERVICE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KENDAL. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(02), 151-160.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/27271>
- Surdin, J. (2016). Analisis kelayakan implementasi *E-government* dalam pelayanan publik di bidang keagrariaan di kabupaten pinrang. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 178-191.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/1892>
- Syarif, I. (2020). IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK (ONLINE SINGLE SUBMISSION) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SAMARINDA.
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/Jurnal%20Irfan%20Lolos%20Turnitin%20Revisi%20Prodi_fix-dikonversi%20\(02-16-21-11-40-42\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/Jurnal%20Irfan%20Lolos%20Turnitin%20Revisi%20Prodi_fix-dikonversi%20(02-16-21-11-40-42).pdf)
- Teşu, M. D. (2012). Developing *E-government* For Better Public Services Within European Union. *Theoretical And Empirical Researches In Urban Management*, 7(2), 79-88.
- Tricco, A.C., Liliie E., Zarin W., O'Brien K., Colquhoun H., Kastner M., Levac D., Ng C., Shape J.P., Wilson K., Kenny M., Warren R., Wilson C., Stefox T.H., and Strarus E.S. (2016). A *Scoping review* on the conduct and reporting of *scoping reviews*: *BMC Medical Research Methodology* 16:15 DOI 10.1186/s12874-016-0116-4
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4746911/>.

- Tulangow, D. J., Pioh, N. R., & Monintja, D. K. (2020). PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM OPERASI BERBASIS ELEKTRONIK TERPADU DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI UTARA. *JURNAL POLITICO*, 9(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/30709>
- Ulfa (2018). Implementasi Electronic Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. *Jurnal 1 La Galigo: Public Administration Journal*, 1(1), 32-39. <https://334548-implementasi-electronic-government-di-di-85a9c19c.pdf>
- Ulhad, Z. S., Biomed, M. & Rahmayanti, Mayu. (2020). Panduan Penulisan Skripsi LITERATUR REVIEW. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs. (2020). 2020 United Nations *E-government Survey: UN E-government Ranking*. <https://www.un.org/development/desa/publications/publication/2020-united-nations-E-government-survey>
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU, PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KOTA BUKITTINGGI. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 22-30. <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/215>
- Wicaksono, F. (2018). *Dilema Implementasi E-Goverment : Analisis Partisipasi Masyarakat – Ferri Wicaksono*. 2(3), 227–236.
- Wikia, H. P. (2018). FRAMEWORKS. Morgan Library : Corolado State Universty <https://libguides.colostate.edu/erhs693C/frameworks>