
ARTICLE

Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro

Mutiara Tasya^{1*}, Simon Sumanjoyo Hutagalung², Ita Prihantika³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Negara, Universitas Lampung, Kota Bandar Lampung

How to cite: Tasya, M., Hutagalung, S. S., & Prihantika, I. (2023). Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro. *Administrativa* 5(3)

Article History

Received: 18 Juli 2022

Accepted: 4 Oktober 2023

Keywords:

Public Service,
SICANTIK Cloud
OSS RBA
Technology
e-Government

ABSTRACT

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

ABSTRAK

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

Kata Kunci:

Pelayanan Publik
SICANTIK Cloud
OSS RBA
Teknologi
e-Government

* Corresponding Author

Email : mutiaratasya1304@gmail.com

menggunakan Aplikasi SICANTIK Cloud dan OSS RBA telah dianggap cukup berhasil dengan adanya dukungan yang baik dan manfaat yang diterima, serta kemudahan, layanan yang cepat, proses yang sederhana, transparansi dengan tracking pemrosesan, efektif dan efisien waktu dan biaya setelah dijalankannya sistem ini. Faktor pendukung: alokasi sumber daya yang baik, dukungan pemerintah daerah, jaringan internet yang menyeluruh, pemahaman masyarakat, dan letak geografis. Faktor penghambat: kendala akses, minim kuota untuk mengikuti kompetensi terkait sistem, dan integrasi sistem pendukung yang belum seluruhnya terkoneksi.

A. PENDAHULUAN

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

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

Penggunaan Aplikasi SICANTIK Cloud dan OSS di DPMPTSP menjadi upaya untuk membuat pelayanan perizinan lebih cepat, tepat mudah, efektif, efisien, dan mengubah pandangan masyarakat mengenai birokrasi Indonesia yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terkesan kaku, berbelit-belit, dan menyulitkan masyarakat, serta menghindari adanya kegiatan pungutan liar yang sering dilakukan oleh oknum-oknum yang mencari manfaat atau permasalahan pelayanan perizinan di Indonesia (Widiya, 2019). Pemungutan liar oleh pegawai ataupun oknum-oknum tertentu sering kali terjadi, yang disebabkan oleh keinginan pemohon untuk pengajuan izinnya dapat diproses secara cepat, didahulukan, dan dipermudah. Sehingga penggunaan aplikasi ini diperuntukkan untuk menghindari hal-hal seperti itu dan tetap berpegang teguh pada SOP, prinsip, dan asas-asas dalam pemberian pelayanan publik (Suhartoyo, 2015).

Berdasarkan hasil pra riset melalui wawancara dengan salah satu Administrasi Pelayanan pada tanggal 22 Februari 2022, Ibu Sri Ria Rahayu mengatakan perubahan sistem pelayanan mempengaruhi total perizinan yang dapat diproses, perbandingan izin yang dapat diproses saat manual dan digital/elektronik adalah 1:10, dimana jika dalam sehari pemrosesan perizinan secara manual hanya dapat menyelesaikan 1 izin, maka pada saat menggunakan digital/elektronik dapat memproses dan menyelesaikan 10 izin bahkan

bisa lebih. Sehingga, dengan adanya digitalisasi sistem pelayanan perizinan ini dapat membuat pelayanan dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan efektif, serta memperlancar laju dari *front office* ke *back office* sampai dengan pengarsipan. Kemudian, hal ini juga berpengaruh pada lamanya pemrosesan perizinan dapat dilakukan, jika saat manual pemrosesan perizinan selesai dalam jangka waktu 7 hari kerja dan saat digital/elektronik pemrosesan perizinan dapat dilakukan lebih cepat. Pemrosesan perizinan praktek, kerja, dan faskes maksimal 3 hari kerja bahkan dapat selesai dalam 1 hari kerja, sedangkan untuk jenis perizinan lainnya maksimal selesai dalam 5 hari kerja. Hal tersebut telah tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan.

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

Penggunaan dua aplikasi dalam suatu sistem pelayanan terjadi dalam suatu instansi pemerintahan jarang dilakukan karena dengan digunakannya 1 aplikasi saja membutuhkan penyesuaian yang lama dalam berbagai komponen yang ada di suatu instansi, namun hal ini terjadi pada instansi pemerintah DPMPTSP khususnya di Kota Metro. Kedua aplikasi tersebut memiliki kedudukannya masing-masing dalam pemrosesan perizinan yang dapat berjalan bersamaan dan diharapkan mampu terintegrasi secara langsung tanpa adanya penginputan manual. Hal ini menjadi alasan penelitian ini penting dilakukan peneliti agar dapat menjawab rumusan masalah yang ada terkait dengan penerapan dan faktor yang mendukung serta menghambat penerapan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA di DPMPTSP Kota Metro dengan adanya menempatkan kedudukan antara kedua aplikasi tersebut dalam sistem pelayanan perizinan. Kemudian, Kota Metro merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia dan merupakan satu-satunya kota di Lampung yang dijadikan *trainer* dalam penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan adanya SDM yang cukup memadai dalam menjalankan sistem tersebut. Sehingga DPMPTSP Kota Metro menjadi pilihan yang baik untuk dijadikan sebagai tempat penelitian. Berdasarkan latar belakang dan urgensi penelitian tersebut, peneliti melakukan penelitian terkait penerapan digitalisasi sistem pelayanan di DPMPTSP Kota Metro serta faktor pendukung dan penghambat penerapannya, dan peneliti mengambil judul penelitiannya yaitu *Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro*.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan tentang e-Government

E-Government adalah suatu proses adanya pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang dapat digunakan sebagai alat yang dapat membantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. *E-Government* berkaitan erat dengan berkaitan keterwujudan nilai-nilai yang dapat mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat (Irawan & Hidayat, 2021). Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* Indonesia disebutkan bahwa *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Tujuan utama dari e-government adalah menempatkan pemerintah dalam posisi yang paling efisien dan sebagai bentuk dengan kenyamanan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat (Indrayani, 2020). Sehingga penerapan e-Government dianggap satu cara untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan publik dan menjalankan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, serta membuat pelaksanaan pemerintahan menjadi cepat, efisien, dan efektif. Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, penerapan *e-Government* mengalami pengembangan yang dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

- a. Tingkat Persiapan:
 1. Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
 2. Penyiapan SDM;
 3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
 4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkat Pematangan:
 1. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
- c. Tingkat Pemantapan:
 1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat Pemanfaatan:
 1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi;
 2. Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat 4

Tinjauan tentang Digitalisasi Pelayanan Perizinan

Perizinan adalah suatu bentuk dari pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah pada kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan perizinan didasari oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Pemberian pelayanan perizinan bertujuan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan atas legalitas secara hukum dari suatu kegiatan, praktek, kerja, faskes, dan usaha dari masyarakat, sehingga hal tersebut memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat.

Pemerintah menerapkan prinsip Dilan “Digital Melayani” dalam pemberian layanan publik yang penting dalam tuntutan masyarakat yang mampu mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Perlu adanya optimalisasi dari penerapannya karena hakikat transformasi digital ini tidak hanya merubah layanan manual menjadi layanan online atau dengan penggunaan aplikasi, namun hal ini dapat mengintegrasikan seluruh daerah layanan sehingga menghasilkan suatu perubahan proses dan mampu memberikan “nilai” pada kepuasan kepada pengguna layanan (Sanjaya, Deny, 2020).

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

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

a. Support

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

Menurut Michael Rush dan Phillip Althoff (Jamaludin, 2019) berpendapat bahwa suatu keberhasilan dari proses sosialisasi ditentukan oleh adanya faktor lingkungan dan keterkaitan unsur yang mempengaruhi sosialisasi tersebut, diantaranya:

- 1) Agen sosialisasi
- 2) Materi sosialisasi
- 3) Mekanisme sosialisasi
- 4) Pola sosialisasi proses yang terus berkesinambungan

b. Capacity

- 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*.

- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. *Value*

Pemerintah harus memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diperuntukkan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan (Rahmadana, 2020). Sehingga, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban dari pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik itu berupa kebutuhan akan barang/jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan memenuhi hal-hal yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraannya.

Kualitas pelayanan adalah salah satu komponen yang penting dan harus diperhatikan dalam pemberian layanan. Istilah kualitas pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dari pemikiran tentang kualitas. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dalam memberikan layanan publik yang baik. Sedangkan menurut Ibrahim, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang penilaiannya ditentukan pada saat terjadi pemberian layanan tersebut (Rendito et al., 2020).

Kemudian, dalam sistem pemberian izin Mawardi & Hasmawaty (2020), membagi pelayanan dapat menjadi 2, yaitu:

1. Pelayanan Konvensional

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

2. Pelayanan Digital

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

Pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPSTP Kota Metro sudah masuk pada pelayanan digital dengan menggunakan 2 aplikasi dalam pemroses perizinan, yaitu Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA dan sudah meninggalkan pelayannya konvensional dengan sistem manual.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan terkait digitalisasi sistem pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data (*reduction data*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan (*concluding data*). Sedangkan teknik keabsahan data yang digunakan adalah uji kepercayaan (*credibility*), uji keteralihan (*transferability*), uji pemeriksaan kebergantungan (*dependability/reability*), dan uji kepastian (*confirmability*).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Kesuksesan penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro dengan menggunakan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA sangat dipengaruhi oleh beberapa indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan tersebut yang mempengaruhi keberhasilannya. Penelitian ini menggunakan dua elemen sukses dalam digitalisasi pada sektor publik, yaitu:

1. *Support*

Menurut Indrajid (2012), penerapan digital pemerintahan didasari oleh adanya keinginan dari berbagai aparatur pejabat publik dan politik untuk sungguh-sungguh menerapkannya bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif prinsip-prinsip penerapannya, maka dalam rangka penerapannya dibutuhkan *support/dukungan* yang baik oleh pemerintah. Hal tersebut jika ditinjau dari pemerintah Kota Metro, penerapan digital pemerintahan merupakan salah satu program untuk mewujudkan visi dan misi Walikota Metro yaitu program untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan program penerapan *e-Government* secara menyeluruh. Sehingga, penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro merupakan bagian dari terselenggaranya program tersebut dan didukung penuh dalam berbagai kebutuhan penyelenggaraan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti menunjukkan adanya *support/dukungan* yang diberikan dan menurut Indrajid (2012) hal ini menjadi faktor keberhasilan dalam upaya penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kota Metro dengan adanya kesepakatan kerangka *e-Government* dan visi misi penerapan, pengalokasian sumber daya, infrastruktur dan superstruktur pendukung, sosialisasi, dan pengembangan *e-Government*.

Ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang saat ini diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021, kesepakatan penerapan sistem ini didasari oleh aturan langsung dari pemerintah pusat untuk wajib diterapkannya sistem ini paling lambat 6 bulan sejak diterbitkannya aturan ini dan dipengaruhi adanya Dana Alokasi Khusus (DAK) tiap daerah. Kemudian dari aturan tersebut direspon tiap daerah dengan kesepakatan Pemerintah daerah Kota Metro dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2020 untuk bisa dilaksanakannya sistem ini oleh DPMPTSP Kota Metro. Adanya keterkaitan dengan dinas-dinas yang ada di Kota Metro disepakatinya penerapan sistem ini melalui kelembangan berdasarkan aturan tersebut untuk pembentukan tim teknis melalui surat edaran untuk dapat mengirimkan perwakilannya masuk kedalam tim tersebut. Hal ini menjadikan dapat terselenggaranya penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan penggunaan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA yang telah berjalan mulai dari

tahun 2020 sampai dengan saat ini dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam pelaksanaan sesuai dengan visi dan misi penerapannya yang tercantum pada Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2020 yang telah diuraikan pada halaman 58-59.

Menurut Van Metter dan Van Horn, keberhasilan suatu penerapan kebijakan dipengaruhi oleh adanya sumber daya yang baik dan kemampuan untuk memanfaatkannya (Widiastuti, 2017). Pengalokasian sumber daya dalam mendukung penerapan sistem ini telah cukup terpenuhi, hal ini juga berkaitan dengan peran serta pemerintah daerah Kota Metro dalam memenuhi sumber daya tersebut dan dimanfaatkan sebaik-baiknya, terkait sumber daya manusia, finansial, waktu, dan informasi. Sumber daya manusia yang ada khususnya pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan telah dialokasikan dan dimanfaatkan dengan baik dengan adanya pembagian tugas yang sesuai sehingga seluruhnya dapat tertangani dengan baik, namun kurangnya kuota untuk mengikuti kompetensi terkait dengan sistem ini mengakibatkan tidak seluruh SDM yang ada memahami betul konsep dan cara kerja dari sistem ini, sehingga masing-masing pegawai hanya memahami yang sesuai dengan pembagian tugas yang dia dapatkan, jadi pegawai yang menangani perizinan di SICANTIK *Cloud* belum tentu memahami OSS RBA dan begitu pula sebaliknya. Sehingga dibutuhkan kesempatan yang merata untuk mengikuti kompetensi yang berkaitan dengan sistem ini.

Berkaitan dengan sumber daya finansial merupakan modal utama suatu lembaga/instansi untuk dapat maju dan berkembang dalam membangun, mengembangkan, dan memperbaiki kualitas pelayanan suatu lembaga/instansi (Fauzi et.al., 2016). Temuan peneliti seperti yang tercantum pada Tabel 5 pada halaman 62-63, DPMPTSP Kota Metro tidak mengalami kendala dalam hal keuangan karena semua biaya yang dibutuhkan untuk penerapan sistem ini telah rutin dianggarkan pada Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) setiap tahunnya dan menggunakannya dimanfaatkan untuk memenuhi semua kebutuhan penerapan sistem ini, sehingga memperlancar penerapannya. Sistem ini masih membutuhkan waktu untuk bisa beradaptasi dengan baik karena adanya rentang waktu antara peluncuran sistem dan keharusan untuk menerapkannya yang sangat singkat sehingga berdampak pada penyesuaian yang harus dihadapi, pemahaman mendalam, dan sistem yang masih terus berubah-ubah membuat mekanisme sistem ini belum stabil, dan informasi yang diberikan pusat ke daerah-daerah masih terus dilakukan, sehingga pusat masih terus memantau berjalannya sistem ini di daerah-daerah.

Ditinjau dari panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah yang tercantum dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 55/KEP/M.KOMINFO/12/2003, ketersediaan infrastruktur didasari pada:

- a. Tersedianya server untuk mengakses internet yang baik di seluruh penjuru Kota Metro dan internal DPMPTSP Kota Metro yang sudah tersedia wifi gratis untuk masyarakat
- b. Tersedianya sistem Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA yang dilaksanakan DPMPTSP Kota Metro
- c. Tersedianya lembaga instansi yang mengelola dan menjalankan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA yaitu DPMPTSP Kota Metro dengan juga memberikan hak turunan akses aplikasi kepada dinas-dinas terkait perizinan

Berdasarkan hal tersebut ketersediaan infrastruktur untuk penerapan sistem ini sudah terpenuhi dengan baik. Selain itu superstruktur pendukung yang telah tersedia berupa regulasi-regulasi yang menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

Sanjaya (2021) di DPMPTSP Kota Metro pada awal penerapannya dengan tumpang tindih peraturan dan koordinasi dengan kementerian teknis dan regional yang belum berjalan baik, saat ini regulasi yang mengaturnya sudah lebih jelas tanpa adanya tumpang tindih antara peraturan pusat dan daerah, serta adanya koordinasi dengan kementerian teknis dan regional yang baik melalui tim teknis yang telah dibentuk. Berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2020, tim teknis tim yang memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis untuk memberikan rekomendasi Perizinan. Sehingga dalam urusan perizinan tim teknis di DPMPTSP Kota Metro yang melakukan survei langsung di lapangan terkait perizinan yang membutuhkan tindak lanjut untuk kemudian diberikan rekomendasi untuk diprosesnya izin tersebut.

Menurut Michael Rush dan Phillip Althoff (Jamaludin, 2019), keberhasilan suatu sosialisasi didasari oleh unsur agen sosialisasi yang dalam hal ini adalah DPMPTSP Kota Metro dan Pemerintah Kota Metro, materi sosialisasi tentang pengetahuan untuk menggunakan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA serta regulasi yang memuat mekanisme pelaksanaan sistem tersebut, mekanisme sosialisasi dan pola sosialisasi yang telah dilakukan DPMPTSP Kota Metro sebanyak tiga kali sosialisasi, yaitu sosialisasi perizinan bagi IKM Kota Metro tahun anggaran 2021, sosialisasi perizinan terpadu dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik Kota Metro tahun 2021, dan sosialisasi pembuatan NIB kepada masyarakat Kota Metro. Kemudian sosialisasi yang diikuti pegawai DPMPTSP Kota Metro yaitu sosialisasi sistem *Online Single Submission* (OSS) perizinan berusaha berbasis risiko dan beberapa secara *zoom meeting*. Sehingga dapat dikatakan berdasarkan hal tersebut yang sudah terpenuhi unsur-unsurnya bahwa sosialisasi yang dilaksanakan terkait sistem ini telah berhasil dilakukan dan akan terus berkelanjutan dilakukan dalam bentuk kegiatan lainnya untuk memberikan pemahaman lebih mendalam terkait sistem ini.

Ditinjau dari Inpres Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Berdasarkan pada observasi beberapa fenomena yang ada pada penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro telah berada pada tahapan ke tiga (pemantapan) walaupun belum optimal terlaksana, dengan sudah tersedianya informasi layanan publik yang interaktif terkait sistem ini, terhubungnya sistem ini dengan dinas-dinas yang terkait pada perizinan, terjadinya transaksi pelayanan publik melalui penerapan kedua aplikasi perizinan yang telah dilakukan sejak 2020, dan upaya untuk percepatan terintegrasinya seluruh data lembaga instansi terkait yang akan lebih memudahkan terselenggaranya penerapan sistem ini.

Pengembangan *e-Government* yang ada saat ini dengan berkembangnya kedua aplikasi tersebut dalam beberapa versi yang telah dijelaskan pada hasil penelitian berdampak pada adanya perbaikan sistem yang lebih baik lagi, lebih stabil, dan adanya keamanan database yang terintegrasi secara terpusat. Kedepannya secara konsep yang dirancang pemerintah hanya akan ada satu sistem aplikasi perizinan yang digunakan yaitu OSS RBA yang akan mengcover seluruh perizinan yang terintegrasi terpusat, dan diharapkan kemudahan, percepatan, penyelesaian pembuatan izin berada ditangan pemohon/masyarakat, serta benar-benar dapat memotong jarak dan waktu dalam pengajuan perizinan. Apabila semua sudah terkover di Aplikasi OSS RBA, perizinan akan terbagi menjadi dua yaitu perizinan berusaha dan non berusaha, Aplikasi SICANTIK *Cloud* tidak akan digunakan lagi dan izin-izin yang saat ini masih diproses melalui SICANTIK *Cloud* akan masuk ke OSS RBA dalam jenis perizinan non berusaha.

Berbagai *support*/dukungan tersebut dirasa sudah cukup baik untuk memenuhi kebutuhan terselenggaranya penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan adanya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah Kota Metro khususnya yang membantu mewujudkan terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good government*) dengan penerapan *e-Government* pada pelayanan perizinan. Adanya *support*/dukungan yang cukup baik tersebut dalam penerapan sistem digital ini juga berdampak pada peningkatan investasi yang ada di Kota Metro seperti yang terlihat pada tabel 7 halaman 81 dengan adanya peningkatan investasi setiap tahunnya, yang berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal salah satu unsur yang dapat mempengaruhi tingkat investasi adalah peningkatan kapasitas teknologi yang dalam hal ini dilakukan dengan adanya sistem aplikasi terutama pada Aplikasi OSS RBA pada tahun 2021 dengan nilai investasi yang meningkat tinggi. Investasi dipermudah dengan adanya penyederhanaan, kemudahan dalam memperoleh perizinan yang berkaitan dengan investasi tersebut. Maka dengan adanya pengembangan dan perbaikan aplikasi tersebut kedepannya nilai investasi akan Kota Metro akan semakin meningkat.

2. *Value*

Value merupakan elemen yang melihat dari suatu keuntungan yang didapat dari penerapan suatu konsep yang menentukan besarnya manfaat yang diperoleh pihak-pihak tertentu dengan adanya penerapan konsep tersebut (Indrajid, 2012). Ditinjau dari diterbitkannya Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2020, memuat adanya pemanfaatan sistem teknologi informasi dan adanya e-Survey kepuasan masyarakat dalam penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan untuk melihat kebermanfaatan diberlakukannya sistem ini. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti menunjukkan adanya *value*/nilai manfaat yang dirasakan pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan dan menjadi faktor keberhasilan dalam upaya penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kota Metro. Adanya manfaat yang diberikan dapat dinilai berdasarkan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan yang menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Adanya digitalisasi sistem pelayanan perizinan ini diharapkan dapat diperolehnya kemudahan, cepat, efisien, dan efektifnya suatu pelayanan diberikan dan diterima dengan adanya pengelolaan yang baik. Penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan dengan menggunakan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA telah dikelola dengan cukup baik oleh DPMPTSP Kota Metro mengikuti seluruh arahan yang diberikan pemerintah pusat dan daerah. Sehingga hal ini menjadi sebab diterimanya manfaat oleh pegawai dalam mempermudah dan mempercepat terselesainya tugas pemberian pelayanan dan masyarakat yang dimudahkan dalam hal pembuatan izin sesuai kebutuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan jika ditinjau dari manfaat dan tujuan digital pemerintahan menurut Indrajit (2012), yaitu memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan memberikan kemudahan dan percepatan layanan dengan sistem online yang dilakukan melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* dan OSS RBA sehingga secara kualitas pelayanan yang diberikan akan lebih baik daripada sistem yang dilakukan secara manual dan tidak adanya keinginan untuk kembali pada sistem manual. Kemudian,

digital pemerintahan ini juga meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan adanya proses *tracking*/pelacakan pemrosesan izin yang dapat dilakukan masyarakat melalui sistem aplikasi tersebut, meminimalisir biaya administrasi bahkan administrasi yang dilakukan gratis dan untuk menghindari adanya calo dan pungli dari oknum tertentu yang memanfaatkannya, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan karena sistem ini membuat masyarakat tidak perlu terhubung secara langsung tatap muka dengan petugas namun dapat dilakukan secara mandiri dimanapun dan kapanpun serta terhubung dengan lembaga instansi lainnya untuk pemenuhan sistematis pengajuan izin, memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru karena pada Aplikasi OSS terhubung langsung dengan Dirjen Pajak, dan menciptakan lingkungan baru yang cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang ada di masyarakat dengan keluhan masyarakat untuk memperoleh perizinan dengan penyederhanaan proses, alur dan syarat.

Meskipun manfaat dari penerapan sistem ini telah dirasakan baik bagi pegawai maupun masyarakat, namun dapat dikatakan bahwa sistem yang digunakan dengan Aplikasi SICANTIK ini belum sepenuhnya bermanfaat sesuai harapan dan masih berbentuk semi-online/elektronik karena sesuai dengan hasil penelitian masih terdapat sistem manual yang dijalaninya dan belum benar-benar terselesaikan oleh pemohon/masyarakat secara mandiri, hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pemahaman yang diberikan dan diperoleh masyarakat mengenai sistem ini. Sedangkan jika melihat pada sistem Aplikasi OSS RBA dapat dikatakan lebih baik dan optimal dengan penyelesaian pengajuan izin hingga cetak izin dapat dilakukan secara mandiri oleh pemohon izin, tidak ada berkas fisik yang diterima lagi semua sudah pada sistem upload dan penginputan data juga sudah dilakukan secara mandiri oleh pemohon. Sehingga masyarakat lebih merasakan manfaat dengan Aplikasi OSS RBA baik kemudahan, cepat, dan tidak perlu datang langsung ke DPMPTSP.

Namun penerapan Aplikasi OSS RBA ini juga belum sepenuhnya berjalan optimal, sesuai dengan hasil penelitian yang telah dijelaskan dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kusnadi & Baihaqi (2020) bahwa dari OSS versi 1.1 hingga berganti menjadi OSS RBA sistem dari aplikasi tersebut belum sempurna masih terdapat hambatan dan sistem yang terkadang *error*/tidak dapat diakses, sistem ini masih pada tahap penyempurnaan meskipun telah berganti versi karena adanya konsep yang berbeda di dalamnya. Konsep memotong jarak dan waktu dengan diberlakukannya pelayanan secara online masih harus dikaji karena masih adanya pemenuhan komitmen yang dilakukan secara manual ke dinas terkait lainnya. Maka diperlukannya percepatan koneksi antar lembaga instansi agar terintegrasi dengan adanya RDTR dan RTRW yaitu Rencana Tata Ruang dan Tata Wilayah agar pengajuan izin benar-benar dapat selesai secara mandiri dimanapun dan kapanpun tanpa perlu pergi ke instansi tertentu.

Penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung dan penghambat penerapannya diantaranya:

1. Faktor Pendukung

- a) Adanya kesepakatan baik dari pemerintah pusat maupun daerah dengan adanya regulasi yang jelas pada penerapan sistem ini
- b) Dialokasikannya sumber daya finansial dan informasi seperti dana anggaran dan sarana prasarana yang cukup serta informasi langsung dari pusat untuk mendukung penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro

- c) Tersedianya infrastruktur yang dibutuhkan dengan keseluruhan daerah Kota Metro yang sudah terjaring internet dan hampir seluruh perangkat daerah sudah menggunakan digital dan familiar dengan internet dan fasilitas publik terhubung wifi gratis sehingga memudahkan masyarakat mengakses aplikasi
 - d) Sosialisasi yang telah berhasil dilaksanakan baik kepada pegawai maupun masyarakat secara langsung dengan Indeks Pemahaman Masyarakat (IPM) Kota Metro berada di peringkat 2 tertinggi di Provinsi Lampung sehingga masyarakat lebih mudah menerima perubahan dengan adanya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Metro
 - e) Aplikasi ini dibuat oleh pemerintah sehingga lebih stabil jika dibandingkan dengan aplikasi yang dibuat sendiri dengan pengembangan beberapa versi
 - f) Adanya transparansi dengan proses tracking/pelacakan yang dapat dilakukan masyarakat sehingga membuat masyarakat ingin menggunakan sistem layanan ini
 - g) Merupakan perintah langsung dari pemerintah pusat sehingga didukung penuh oleh pemerintah dan penerapannya masuk kedalam 9 program prioritas unggulan Walikota Metro dan masuk kedalam breakdown visi dan misi Walikota sehingga didukung oleh pemerintah daerah Kota Metro dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Metro dengan dikeluarkannya Perwali Nomor 27 Tahun 2020 dan pelimpahan wewenang dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana ataupun juga terkait dengan urusan penanaman modal dan perizinan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance)
 - h) Diterima dengan baik penerapan sistem baik oleh pegawai karena membantu penyelesaian tugas maupun masyarakat karena adanya kemudahan dan cepat memperoleh izin yang dibutuhkan
 - i) Letak geografis Kota Metro yang tidak terlalu luas sehingga integrasi dan koordinasi dengan yang lain masih mudah dilakukan
2. Faktor Penghambat
- a) Kurangnya kesempatan dan kuota pengembangan kompetensi diri SDM di DPMPTSP Kota Metro terkait sistem ini
 - b) Waktu yang terlalu singkat untuk penyesuaian yang harus dilakukan dengan sistem yang belum sempurna karena adanya kendala sistem yang terkadang eror menghambat pemrosesan izin dan akses ke aplikasi
 - c) Integrasi sistem-sistem pendukung baik dari kementerian dan lembaga yang kemudian belum seluruhnya terkoneksi ke OSS membuat konsep memotong birokrasi baik jarak dan waktu itu masih harus diperbaiki

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan:

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

(continuous development) sehingga dapat mencapai keterpaduan proses perizinan terpusat dengan satu sistem aplikasi pemrosesan

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

Saran:

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

DAFTAR PUSTAKA

- **Buku:**

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

Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI Bandung.
Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative.

• **Jurnal:**

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4).
- Betot, J. C., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Digital Public Service Innovation: Framework Proposal. *International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV2016)*, 1(3).
- Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2021). Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Ototentikasi Di Pt Taspen (Persero) Kcu Kota Bandar Lampung). *Administrativa Jurnal Birokasi, Kebijakan, Dan Pelayanan Publik*, 2(2).
- Fauzi, A., Suhrjo, B., & Syamsun, M. (2016). Pengaruh SumberDaya Finansial, Aset Tidak BerwujuddanKeunggulan Bersaingyang BerimplikasiTerhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil dan Menengahdi Lombok NTB. *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 11(2).
- Fitriasari, F. (2020). How do Small and Medium Enterprise (SME) survive the COVID-19 outbreak? *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(2).
- Heiskala, M., Jokinen, J. ., & Tinnila, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services — An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18(1).
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *WPAJ*, 2(2).
- Lestari, B. M., Prihantika, I., Mulyana, N., & Hutagalung, S. S. (2022). E-Government dalam Pelaksanaan One Stop Service Online pada Pelayanan Perizinan di Indonesia: Scoping Review. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 6(1).
- Mawardi, A., & Hasmawaty, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- Rendito, Hermawan, D., & Meutia, I. F. (2020). Analisis Good Corporate Governance dalam Transformasi Digitalisasi Perbankan (Studi Pada Aplikasi Pelayanan “Pemda Online” Bank Pembangunan Daerah Lampung). *Administrativa Jurnal Birokasi, Kebijakan, Dan Pelayanan Publik*, 2(2).
- Sanjaya, D. (2021). Transformasi Kebijakan Bidang Investasi dan Implementasinya di Kota Metro Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Analisis Kebjakan*, 2(1).
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep Dan Kondisi E-Government Di Indonesia. *Jupiter*, 1(1).
- Suhartoyo, S. (2015). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1).
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1).
- Widiya. (2019). Masalah Perizinan di Indonesia Ditinjau dari Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).

• **Lainnya:**

- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Dewan Perwakilan Rakyat. (2021). *Undang-undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Cipta Kerja*.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu P. (2020). *Laporan Evaluasi Penerapan dan Pemanfaatan Aplikasi SICANTIK Cloud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro Tahun 2020*. Metro.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu P. (2020). *Arsip Profil DPMPTSP Kota Metro Tahun 2020*. Metro.
- Febrianti, Y. K. (2019). *Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat*. Universitas Khatolik Parahyangan.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Jamaludin, R. F. (2019). *Sosialisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003. *Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*.
- Pascarani, N. N. D., Winaya, K., S, N. W., & W, K. C. (2015). *Implementasi Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pemerintahan Provinsi Bali)*. Universitas Udayana.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.(2020)
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
- Ritonga, A. R. (2019). *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara*. Universitas Sumatera Utara.
- Sanjaya, Deny. (2020). *Analisis Transformasi Pelayanan Digital Bidang Perizinan dan Penanaman Modal Melalui Penerapan Online Single Submission (OSS) di Daerah*. POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
- Walikota Metro. (2020). *Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro*. Metro.
- Widiastuti, A. (2017). *Implementasi Kebijakan Program Desa Maslahat Di Kabupaten Pasuruan (Studi Desa Kalirejo Kecamatan Bangil)*. Universitas Muhammadiyah Malang