



**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI KABUPATEN BANYUASIN**

DISUSUN OLEH :

NAMA : DIDIK JUNAIDI

NIM : 21.11.245

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Didik Junaidi, November 21, 2015. Implementation of Electronic Government in Improving Public Services at the Banyuasin Regency Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP), Department of Public Administration, Satya Negara State College of Public Administration (STIA) Palembang. Principal Supervisor (I) Tarmidzi Endrianto, S.Sos., M.Si., and Assistant Supervisor (II) Rahmawati, SH., M.Si.

This research is motivated by the demand for improving the quality of public services through the implementation of an electronic-based government system in accordance with Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE). The purpose of this research is to determine and analyze how the implementation of Electronic Government improves public services at the Banyuasin Regency DPMPTSP.

The research method used a qualitative approach, with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of structural officials, staff, and service users. Data analysis was conducted using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques.



This study concludes that the implementation of e-government plays a significant role in improving the quality of public services in Banyuasin Regency. To optimize its results, strengthening digital infrastructure, increasing employee capacity through training, and more intensive outreach to the public is needed to ensure equitable use of the system.

Keywords: Electronic Government, Public Services, DPMPTSP, Banyuasin

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah begitu pesat, sehingga menempatkan suatu bangsa pada kedudukan sejauh mana bangsa tersebut maju didasarkan atas seberapa jauh bangsa itu menguasai kedua bidang tersebut di atas. Bangsa Indonesia merupakan salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka mau tidak mau juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan Iptek, khususnya untuk kepentingan bangsa sendiri. Untuk mencapai maksud tersebut pemerintah menuangkannya dalam salah satu bentuk dari tujuan dan arah Pembangunan Nasional, yaitu Sektor/Bidang Iptek.

Dalam Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Penggunaan teknologi komputer yang dewasa ini semakin luas tentunya membantu para pelaku pelayanan publik yang mengambil keputusan di dalam operasional

pemerintahan baik kegiatan administrasi, pelayanan, maupun pengelolaan data kepegawaian. Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

Pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *e-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Yang menyebabkan setiap pemerintah baik pemerintah di tingkat pusat maupun daerah untuk berlomba-lomba



mengintroduksi teknologi informasi kedalam organisasinya salah satunya yakni dengan membuat situs website.

E-Government merupakan suatu istilah yang masih baru bagi kebanyakan masyarakat di negara berkembang. Seringkali juga istilah itu disalahartikan. Pemerintah di Negara lain, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang semuanya bermuara pada pelayanan publik (*public service*). Perbedaan yang mencolok antara konsep e-Government yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun *stake holders* lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya). Pentingnya e-Government ini antara lain :

1. Mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
2. Mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan
3. Mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

E-Government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Kendati demikian, e-Government bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep e-

Government, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat, e-Government sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Simpulnya *e-Government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Alfisyahrin : 2017).

Dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat dijelaskan bahwa beberapa aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi melindungi segenap bangsa, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka dari itu pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur



negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat (Alfisyahrin : 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Banyuasin”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimanakah Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banyuasin?”

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai yaitu untuk mengetahui dan menganalisa penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banyuasin.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap manfaat yang akan didapatkan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran khususnya untuk pribadi penulis dan secara umum untuk masyarakat luas. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu

pengetahuan di bidang kajian pelayanan publik yaitu dalam meningkatkan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Banyuasin dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

b. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tentang penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banyuasin.

c. Bagi STIA Satya Negara Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai upaya penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan untuk membandingkan antara teori dan implementasinya di lapangan dalam penulisan skripsi sebagai tugas terakhir seorang mahasiswa menyelesaikan studi program sarjana pada program studi Administrasi Publik.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara guna memperoleh gelar Sarjana



Administrasi Publik. Selain itu juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti sebagai bekal terjun di dunia kerja.

b. Bagi Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Banyuasin

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan kajian dalam penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Banyuasin.

c. Bagi STIA Satya Negara

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan koleksi perpustakaan serta referensi dan acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama atau sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian E-Government

E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang digunakan sebagai alat untuk membantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. *E-Government* berkaitan erat dengan berkaitan keterwujudan nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat (Irawan & Hidayat, 2021).

Tujuan dari *e-Government* ialah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap *e-Government*. Dengan demikian *e-Government* membutuhkan *critical mass* dari *e-Citizen* dan *e-Businesses* untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah. (Lee, 2009)

Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* dan mempercepat proses demokrasi. Keluarnya Instruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003, intruksi tersebut menyebutkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.



Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.

Sebelum lahir Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE dikenal dengan istilah *E-government* atau *Electronic Government*. SPBE memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya meliputi :

1. *Government to Citizen (G2C)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
2. *Government to Business (G2B)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
3. *Government to Government (G2G)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai

macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

4. *Government to Employees (G2E)* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.
5. *Government to Non-Profit (G2N)* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non Profit, seperti NGO, Partai Politik, dan lain-lain. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

SPBE harus dilaksanakan dengan prinsip : (PP 95/ 2018/ Pasal 2)

1. Efektivitas, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.
2. Keterpaduan, merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE.
3. Kestinambungan, merupakan keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya.



4. Efisiensi, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna.
5. Akuntabilitas, merupakan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE.
6. Interoperabilitas, merupakan koordinasi dan kolaborasi antar Proses Bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau Layanan SPBE.
7. Keamanan, merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (nonrepudiation) sumber daya yang mendukung SPBE.

Evaluasi Sistem Pemerintah

Berbasis Elektronik

Evaluasi SPBE adalah suatu proses penilaian dengan metode tertentu yang dilakukan oleh evaluator terhadap pelaksanaan SPBE pada instansi pusat dan Pemerintah daerah (Kementerian PANRB,2018). Tujuan dilakukannya evaluasi SPBE adalah mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan SPBE, dan menjamin kualitas pelaksanaan SPBE pada instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (Pedoman Evaluasi SPBE, 2018).

Metode tingkat kematangan pada evaluasi SPBE dikembangkan berdasarkan model – model tingkat kematangan yang telah di praktikkan secara luas yaitu pertama CMM/CMMI (Capability Maturity

Model/CMM Integration) yang merupakan model yang mengukur dari aspek tingkat kematangan proses pengembangan piranti lunak. Kemudian kedua ada E-Government Maturity Models merupakan model tingkat kematangan yang mengukur evolusi SPBE dari aspek fungsionalitas dan kapabilitas teknis (Pedoman Evaluasi SPBE, 2018).

Tingkat kematangan pada kapabilitas proses terdiri dari lima tingkat yaitu rintisan, terkelola, terstandardisasi, terintegrasi dan terukur, optimum. Sedangkan tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi teknis terdiri lima tingkat yaitu informasi, interaksi, transaksi, kolaborasi, dan optimum. Setiap tingkat (level) memiliki karakteristik masing-masing yang dapat secara jelas membedakan antara tingkat satu dengan tingkat yang lain. Karakteristik pada tingkat (level) yang lebih tinggi mencakup karakteristik pada tingkat (level) yang lebih rendah (Kementerian PANRB,2018).

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun free guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Istilah kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemikiran tentang kualitas. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang diberlakukan dalam memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut Ibrahim, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan tersebut (Rendito dkk : 2020).

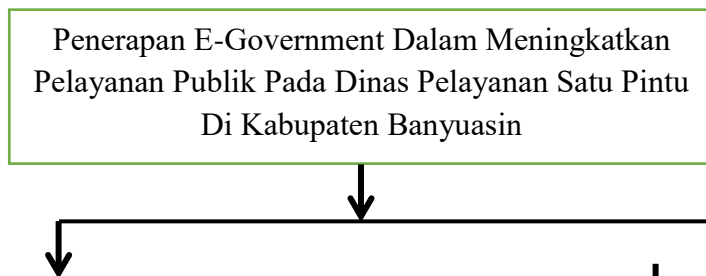
Kerangka Pikir

Digitalisasi adalah perubahan aktivitas, proses, dan model sistem secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Adanya perubahan tersebut dipicu oleh pemrosesan izin yang berbelit-

belit, tidak efektif dan efisien, serta adanya pungutan liar oleh oknum-oknum tertentu karena keinginan masyarakat untuk proses pengajuan perizinannya dipercepat, pelaksanaan PP Nomor 24 Tahun 2018 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang hanya menggunakan aplikasi OSS, sedangkan OSS belum dapat mengkover seluruh jenis perizinan, dan belum dapat diintegrasikannya data perizinan Aplikasi SICANTIK ke OSS RBA. Upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah menjalankan sistem pelayanan terpadu satu pintu, meluncurkan Aplikasi SICANTIK dan OSS RBA dalam sistem pelayanan perizinan, tetap mengizinkan penggunaan Aplikasi SICANTIK dalam membantu memproses perizinan yang belum terkover di OSS, sistem yang belum baku, permasalahan maintenance, masih sering terjadi pembaharuan sistem, dan kurangnya SDM yang ahli terkait teknologi, serta tujuan digitalisasi yang belum terwujud mengakibatkan pemikiran untuk kembali pada sistem pelayanan konvensional. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis dengan menggunakan indikator elemen sukses dalam digitalisasi pada sector publik, yaitu *Support* (Dukungan) dan *Value* (Manfaat).

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

Gambar 1
Kerangka Pikir





BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang termun-temuanya tidak diperoleh melalui prosedur statistic ataupun bentuk hingan lain (strauss,2013:4). metode penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengngkap dan memahami sesuatu di balik fenomena. Menurut Aselm strauss dan Juliet Corbin (2017:7) ada tiga unsur utama penelitian kualitatif. pertama,data,bisa berasal dari bermacam sumber biasanya dari wawancara dan pengamata. unsur kedua terdiri dari berbagai prsedur analisis dan interpratasi yang digunakan untuk mendapatkan temua atau teori. Unsur ketiga ialah laporan tertulis dan laporan lisan.

Menurut Nawawi (2015:7), "Pendekatan kualitatif adalah mengumpulkan, menyusun, dan menganalisa dengan tujuan menggunakan sifat-sifat data yang di peroleh dalam bentuk deskripsi. Dimana penulis mengdakan penulisan seara langsung ke objek penulisan yang ditentykan, agar dapat menilai dan menganamati secara langsung masalah-masalah yang akan diteliti. peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan informan yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam

meningkatkan produktivas kerja di Dinas kabupaten banyuasin. Hal ini berdasarkan pada tujuan penelitian kualitatif yaitu untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari fenomena yang diteliti

Dinisi Konsep

Konsep adalah suat gagasan atau ide yang relative sempurna dan bermakna, suatu pengertian tentang objek, produk subjektif yang berasal dari cara seseorang membuat pengertian terhadap objek atau benda melalui pengalamanya (setelah melakukan persepsi terhadap objek atau benda)

Menurut Tan (dalam koentjaraningrat, 2016:32), mengatakan bahwa "definisi konsep atau pengertian adalah unsur pokok di dalam suatu penelitian, kalua masalah dan kerangka teroinya sudah jelas, biasanya sudah diketahui pula faktai mengenai hal yang menjaid pokok perhatian dan suatu konsep yang sebenarnya adalah definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau gejala itu.

Penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu e-government dan pelayanan publik :

1. *E-government*

E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transfaransi dan akuntabilitas Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan



pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan

waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Sugiyono (2015:38), suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. karena berdasarkan informasi itu, ia akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama. adapun definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Definisi Operasional

No	Konsep	Dimensi
1.	<i>E-Government</i> Perpres No.95 Tahun 2018 Pasal 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efektivitas 2. Keterpaduan 3. Kesiambungan, 4. Efisiensi, 5. Akuntabilitas 6. Interopabilita 7. Keamanan
	Pelayanan Publik UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepentingan umum 2. Kepastian hukum 3. Kesamaan hak 4. Keseimbangan hak dan kewajiban 5. Keprofesionalan 6. Partisipatif 7. Persamaan perlakuan 8. Keterbukaan 9. Akuntabilitas, 10. Fasilitas 11. Ketepatan waktu 12. Kecepatan

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian yang terpenting dalam suatu teknik pengumpulan data kualitatif secara umum terdapat 4 (empat) macam yaitu :

1. Observasi
Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran nyata suatu peristiwa atau kejadian. data yang diperoleh dari pengamatan langsung pada Dinas Penanaman Modal Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwasin. yang akan diteliti dan melakukan pencatan secara sistematis terhadap data-data yang didapat, dan kemudian dijadikan pendukung dalam penulisan proposal skripsi ini.
2. Wawancara
Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sampai bertatap muka, ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi

3. Dokumen

Dokumentasi merupakan metod pengumpulan yang berupa surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya

4. Studi Pustaka

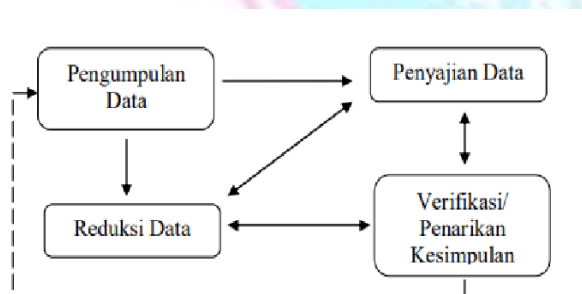
Studi Pustaka merupakan kegiatan yang dilakukan penulis dalam mencari dan mengumpulkan data-data yang diperlukan melalui buku-buku yang berhubungan dengan perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian, khususnya buku-buku yang memuat teori-teori beserta penjabarannya, sehingga dapat diperoleh sesuatu kesimpulan dan saran yang tepat.

Teknik Analisis data

Analisa data dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu mengumpulkan, menyusun, menyajikan dan menginterpretasikannya dalam bentuk deskripsi

Gambar 3

Analisis Data Dalam Kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014:178)



Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut miles dan Huberman (2014;178), dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Tahap Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,



membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara semikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Tahap Penyajian Data

Penyajian data paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu bentuk teks naratif penyajian-penyajian yang dapat meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. semua dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu. dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif untuk memudahkan memahami apa yang terjadi dan kemudian merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Tahap Kesimpulan Atau Verifikasi

Kesimpulan dan verifikasi, yaitu menyimpulkan dari temua-temua penelitian untuk dijadikan suatu kesimpulan penelitian, kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara, kemudian akan berubah bila ditemukan temuan-temuan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Electronic Government* (e-government) di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin telah menunjukkan hasil positif

dalam meningkatkan pelayanan perizinan. Berdasarkan Perpres No.95 Tahun 2018 tentang SPBE, prinsip-prinsip seperti efektivitas, keterpaduan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, kesinambungan, dan keamanan sebagian besar sudah diimplementasikan.

Penerapan Electronic Government

Penerapan *Electronic Government* pada DPMPTSP Kabupaten Banyuasin sesuai dengan Perpres No.95 Tahun 2018 Pasal 2 diwujudkan melalui digitalisasi layanan perizinan, integrasi sistem, transparansi, serta peningkatan efektivitas pelayanan publik. Meski ada kendala pada infrastruktur dan literasi digital, langkah ini sangat strategis untuk membangun pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel di Banyuasin. adapun prinsip-prinsip yang terdapat pada peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 pasal 2 yaitu Efektivitas, Keterpaduan, Kesinambungan, Efisiensi, Akuntabilitas Interoperabilitas dan Keamanan prinsip tersebut akan digunakan untuk diwawancarai dengan para informan, berikut hasil wawancara yang telah dilakukan

1. Efektivitas

Efektivitas berarti sistem pemerintahan berbasis elektronik harus mampu memberikan manfaat nyata bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Efektivitas diukur dari sejauh mana sistem tersebut membantu mempercepat proses, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat



Berdasarkan hasil wawancara, penerapan sistem perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin telah memberikan dampak positif terhadap kecepatan, efisiensi, dan transparansi layanan. Pemohon izin dapat memproses dokumen secara daring tanpa harus datang berulang kali, sehingga waktu dan biaya dapat ditekan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2, yang menekankan tujuan SPBE untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Dari sisi transparansi, sistem elektronik memberikan jejak digital yang jelas sehingga masyarakat dapat mengetahui status dan tahapan izin secara terbuka. Kondisi ini mengurangi peluang praktik penyalahgunaan wewenang serta memperkuat akuntabilitas birokrasi.

Meski demikian, terdapat kendala berupa keterbatasan kapasitas pegawai dalam mengoperasikan aplikasi perizinan, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya *gap* implementasi, di mana faktor sumber daya manusia masih menjadi tantangan. Sejalan dengan teori implementasi kebijakan Edward III, keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM dan dukungan sumber daya.

2.Keterpaduan

Keterpaduan dimaksudkan agar setiap sistem atau aplikasi pemerintahan tidak berjalan sendiri-sendiri, melainkan saling terhubung antar instansi dan level pemerintahan. Dengan adanya keterpaduan, masyarakat tidak perlu

berulang kali memberikan data atau mengurus ke banyak tempat, karena informasi sudah terintegrasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Integrasi perizinan melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin memberikan dampak positif dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi layanan. Pemohon tidak lagi harus melalui jalur birokrasi berlapis, karena proses perizinan dapat diakses secara terpusat melalui sistem OSS. Hal ini sejalan dengan tujuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2 mengenai SPBE, yakni menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih sederhana, cepat, dan efektif.

Namun, implementasi OSS di lapangan masih menghadapi beberapa tantangan. Pertama, koordinasi antarinstansi belum sepenuhnya digital sehingga sebagian proses masih dilakukan secara manual. Kedua, sinkronisasi data antarinstansi belum berjalan optimal, menyebabkan keterlambatan atau ketidaksesuaian informasi. Kondisi ini menunjukkan adanya celah dalam integrasi sistem yang seharusnya menjadi kekuatan utama OSS.

Dengan demikian, meskipun integrasi perizinan melalui OSS telah membawa kemudahan dan efisiensi, peningkatan kualitas koordinasi antarinstansi serta program pendampingan masyarakat menjadi kunci untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang lebih efektif, transparan, dan inklusif.

3.Kesinambungan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, pemeliharaan dan pembaruan sistem



perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin telah berjalan secara rutin. Sistem ini bersifat adaptif terhadap perubahan regulasi serta menyesuaikan kebutuhan pengguna. Hal tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2 tentang SPBE, yang menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, transparansi, dan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat.

Upaya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan serta sosialisasi kepada masyarakat turut mendukung keberhasilan pembaruan sistem. Langkah ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan Edward III yang menegaskan bahwa ketersediaan sumber daya, baik manusia maupun informasi, menjadi faktor penentu keberhasilan kebijakan.

Dengan demikian, meskipun pemeliharaan dan pembaruan sistem perizinan elektronik di Banyuasin sudah berjalan sesuai arah kebijakan nasional, diperlukan manajemen perubahan yang lebih matang agar transisi sistem tidak menimbulkan hambatan layanan. Pendekatan ini akan menjaga kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat efektivitas implementasi SPBE di daerah.

4. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan **e-government** melalui sistem **Online Single Submission (OSS)** dan layanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin terbukti membawa dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik. Proses

perizinan yang sebelumnya bersifat lambat dan manual kini dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, serta memberikan keuntungan baik bagi aparat pemerintah maupun masyarakat.

Perubahan ini sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2 yang menegaskan tujuan SPBE, yaitu menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang terpadu, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dari sisi pegawai, sistem elektronik membantu mempercepat alur administrasi, mempermudah integrasi dokumen, serta mengurangi potensi kesalahan. Sementara bagi masyarakat, layanan online menghadirkan akses yang lebih praktis, menekan biaya, dan meningkatkan kepastian waktu dalam memperoleh izin.

Dengan demikian, penerapan e-government melalui OSS di Kabupaten Banyuasin dapat dikatakan berhasil mendukung efisiensi dan transparansi layanan publik. Namun, upaya pendampingan masyarakat dan peningkatan kompetensi pegawai tetap menjadi faktor penting untuk memastikan keberlanjutan dan pemerataan manfaat layanan digital ini.

5. Akuntabilitas

Setiap layanan dan aktivitas dalam SPBE harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka. Sistem elektronik memungkinkan adanya jejak digital yang jelas, sehingga masyarakat dapat mengetahui proses, biaya, serta hasil layanan, sekaligus mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang.



Hasil semua wawancara disimpulkan bahwa sistem perizinan online telah meningkatkan keterbukaan informasi, mengurangi potensi pungutan liar, serta memberi kepastian prosedur dan waktu bagi masyarakat. Namun, pembaruan informasi secara konsisten tetap dibutuhkan.

Temuan ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2, yang menekankan bahwa penerapan SPBE bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks teori akuntabilitas publik (Dwiyanto, 2006), keterbukaan informasi dan kepastian prosedur merupakan wujud pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa pembaruan informasi secara konsisten masih menjadi tantangan. Ketika informasi tidak diperbarui secara berkala, masyarakat berpotensi menerima data yang tidak relevan atau ketinggalan, sehingga dapat mengurangi efektivitas layanan digital. Oleh karena itu, konsistensi dalam pemeliharaan dan pembaruan sistem menjadi kunci agar manfaat layanan online benar-benar dirasakan secara berkelanjutan.

6. Interopabilitas

Interoperabilitas berarti kemampuan antar sistem elektronik pemerintahan untuk saling berkomunikasi, berbagi data, dan menggunakan informasi lintas instansi. Dengan begitu, masyarakat

tidak perlu mengisi ulang data di setiap layanan, cukup sekali input untuk digunakan di berbagai sistem.

Hasil semua wawancara disimpulkan bahwa sistem perizinan online telah meningkatkan keterbukaan informasi, mengurangi potensi pungutan liar, serta memberi kepastian prosedur dan waktu bagi masyarakat. Namun, pembaruan informasi secara konsisten tetap dibutuhkan.

7.Keamanan

Prinsip keamanan bertujuan untuk melindungi data, informasi, dan layanan dari risiko penyalahgunaan, kebocoran, maupun serangan siber. Keamanan juga mencakup perlindungan data pribadi masyarakat agar tetap terjaga kerahasiaan dan integritasnya

Hasil wawancara yang telah dilakukan Prinsip keamanan dalam sistem perizinan elektronik di DPMPSTSP Kabupaten Banyuwangi dijalankan melalui standar enkripsi, akun pribadi, pembatasan akses pegawai, monitoring & audit berkala, serta backup data rutin. Hal ini meningkatkan rasa aman masyarakat dibanding sistem manual. Meski demikian, masih ada tantangan berupa kekhawatiran masyarakat terkait kebocoran data, yang dapat diatasi dengan peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai sistem keamanan yang diterapkan

Prinsip keamanan dalam sistem perizinan elektronik di DPMPSTSP Kabupaten Banyuwangi menjadi aspek penting dalam penerapan e-government.

Berdasarkan hasil wawancara, keamanan dijalankan melalui penerapan standar enkripsi data, penggunaan akun pribadi



dengan otentikasi khusus, pembatasan hak akses bagi pegawai sesuai kewenangan, serta adanya monitoring, audit berkala, dan backup data rutin. Upaya ini memberikan rasa aman yang lebih tinggi bagi masyarakat jika dibandingkan dengan sistem manual yang rawan manipulasi maupun kehilangan dokumen.

5.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun free guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, azasazas Pelayanan Publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, Kesamaan hak keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas, Ketepatan waktu, dan Kecepatan

1. Kepentingan Umum

Kepentingan umum adalah kesejahteraan masyarakat luas yang harus diutamakan dan diwujudkan oleh pemerintah demi kemakmuran rakyat. Konsep ini mengutamakan kepentingan bersama dibandingkan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.

Hasil Penelitian yang ditelaah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dapat disimpulkan bahwa Dinas DPMPTSP Kabupaten Banyuasin memastikan pelayanan perizinan berbasis elektronik mengutamakan kepentingan masyarakat luas dengan cara

menghadirkan akses yang mudah, cepat, transparan,

2. Kepastian Hukum

Kepastian hukum adalah suatu asas yang menekankan agar hukum yang berlaku jelas, dapat diakses, dan diterapkan secara konsisten kepada semua warga negara, sehingga mereka memahami hak dan kewajiban mereka serta terlindungi dari kesewenang-wenangan. Tujuannya adalah memberikan arah, ketenangan, dan ketertiban dalam masyarakat dengan memastikan bahwa setiap orang dapat mempertanggungjawabkan perbuatannya secara adil di hadapan hukum.

Bedasarkan Hasil Penelitian yang telah dilakukan dengan para informan dapat dinyatakan bahwa kepastian hukum dalam pelayanan perizinan online di Kabupaten Banyuasin telah terjamin secara normatif dan prosedural, namun masih perlu ditopang oleh peningkatan infrastruktur serta literasi digital masyarakat untuk mencapai efektivitas yang lebih merata secara optimal oleh seluruh warga.

Selain itu, sistem perizinan online memberikan kepastian prosedur dan waktu, yang sebelumnya sering dikeluhkan masyarakat karena proses manual cenderung lambat dan tidak terukur. Namun demikian, tantangan yang masih dihadapi adalah pembaruan informasi secara konsisten, mengingat dinamika regulasi dan kebijakan perizinan sering berubah. Ketidakkonsistenan dalam memperbarui informasi dapat menimbulkan kebingungan bagi pemohon izin, sehingga perlu adanya



mekanisme pengelolaan informasi yang lebih rutin, terintegrasi, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak Untuk menjamin kesetaraan akses, kami menyediakan sarana dan prasarana yang bisa dijangkau oleh masyarakat, termasuk pelayanan helpdesk dan loket manual bagi yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Hasil Penelitian wawancara yang telah dilakukan Pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin telah berjalan dengan baik, menjamin kepastian hukum, transparansi, dan kemudahan bagi masyarakat. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek infrastruktur digital dan literasi masyarakat agar sistem ini lebih inklusif dan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh warga.

Dengan Demikian Asas kesamaan hak menekankan pentingnya kesetaraan akses layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin telah menjamin kepastian hukum, transparansi, dan kemudahan. Namun, tantangan masih ada pada aspek infrastruktur digital dan literasi masyarakat. Analisis ini menggambarkan bahwa meski sistem sudah inklusif, program pendampingan dan fasilitas manual tetap dibutuhkan agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati hak layanan.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban menekankan adanya hubungan timbal balik antara hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dan kewajiban mereka untuk memenuhi persyaratan yang berlaku. Dengan kata lain, penerima layanan berhak menuntut pelayanan yang baik, tetapi juga wajib melaksanakan kewajiban administratif, teknis, maupun finansial sesuai aturan.

Hasil Penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara bersama informan dapat disimpulkan DPMPTSP Kabupaten Banyuasin menerapkan mekanisme pelayanan yang mengedepankan pendampingan dan edukasi, bukan penolakan langsung, ketika ada kekurangan administrasi. Hal ini mencerminkan prinsip pelayanan publik yang ramah, solutif, dan membantu masyarakat agar dapat memenuhi kewajiban administrasi dengan lebih mudah.

Maka dengan demikian Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik yang baik, namun juga berkewajiban memenuhi persyaratan administratif. Temuan lapangan menunjukkan DPMPTSP tidak serta-merta menolak permohonan yang kurang lengkap, melainkan memberikan pendampingan. Hal ini mencerminkan prinsip pelayanan publik yang ramah dan solutif, sekaligus membangun kesadaran masyarakat untuk melaksanakan kewajiban.

5. Keprofesionalan



Pelayanan publik harus diberikan oleh aparatur yang memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan teknis sesuai bidangnya. Hal ini penting untuk menjamin kualitas pelayanan serta meminimalisir praktik maladministrasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan Pelatihan pegawai DPMPTSP Kabupaten Banyuasin terkait pelayanan berbasis teknologi masih terbatas dan belum terstruktur secara rutin. Pegawai lebih banyak mengandalkan pembelajaran mandiri serta bimbingan teknis internal ketika ada pembaruan sistem. Meski demikian, adanya pelatihan dari pusat/provinsi cukup mendukung pemahaman dasar. Ke depan, diperlukan program pelatihan khusus dan berkelanjutan agar pegawai lebih profesional dan responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dengan Demikian Pelayanan publik menuntut kompetensi, integritas, dan kemampuan teknis aparatur. Wawancara menunjukkan bahwa pelatihan pegawai masih terbatas dan belum rutin, meski ada dukungan dari pusat/provinsi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa profesionalisme aparatur sudah terbentuk secara dasar, namun peningkatan kapasitas berkelanjutan diperlukan agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

6. Partisipatif

Partisipatif adalah suatu prinsip atau pendekatan di mana masyarakat, kelompok, atau pihak yang berkepentingan ikut terlibat secara aktif dalam proses

pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi suatu kegiatan atau kebijakan.

Berdasarkan Hasil wawancara telah dilakukan dengan semua informan dapat disimpulkan DPMPTSP Kabupaten Banyuasin telah menyediakan mekanisme pengaduan yang beragam, transparan, dan aktif ditindaklanjuti, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perizinan. Meskipun demikian, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan strategis masih terbatas, karena kebijakan utama ditentukan oleh pemerintah pusat.

maka dapat disimpulkan bahwa Partisipasi masyarakat sangat penting dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik. DPMPTSP telah menyediakan kanal pengaduan yang transparan dan responsif, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun, keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan strategis masih minim karena kebijakan utama ditentukan pusat. Artinya, asas partisipatif lebih banyak hadir pada level pelaksanaan, bukan perumusan kebijakan.

7. Persamaan Perlakuan

Asas ini mempertegas bahwa setiap warga negara harus diperlakukan sama dalam memperoleh pelayanan publik. Tidak boleh ada perbedaan berdasarkan latar belakang sosial, budaya, ekonomi, maupun politik.

Hasil Penelitian yang telah dilakukan dengan para informan dapat dinyatakan bahwa Pelayanan



perizinan di DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan dua mekanisme, yaitu langsung dan elektronik, dengan hasil layanan yang sama sah secara hukum. Namun, sistem elektronik dinilai lebih efisien, terstruktur, dan praktis, sementara pelayanan langsung dianggap lebih lambat dan melelahkan. Meskipun demikian, sebagian masyarakat masih membutuhkan pendampingan agar dapat memanfaatkan sistem elektronik secara optimal.

Pelayanan di Banyuwangi telah menggunakan dua mekanisme: elektronik dan tatap muka. Keduanya sah secara hukum, namun layanan elektronik lebih efisien. Meski demikian, sebagian masyarakat tetap memilih layanan manual karena keterbatasan kemampuan digital. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip persamaan perlakuan sudah dijaga, tetapi kesenjangan literasi digital masih menjadi tantangan.

8. Keterbukaan

Keterbukaan diartikan mewajibkan penyelenggara pelayanan publik bersikap transparan. Informasi tentang prosedur, biaya, standar pelayanan, dan mekanisme pengaduan harus mudah diakses oleh masyarakat. Tujuannya untuk mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan wawancara bersama semua informasi di simpulkan bahwa Dinas DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan informasi perizinan

yang lengkap, mudah diakses, dan berbasis digital, baik melalui website, aplikasi, maupun media sosial. Dukungan berupa panduan, video, dan layanan konsultasi semakin memudahkan masyarakat. Namun, kendala masih muncul pada masyarakat yang minim literasi digital, sehingga mereka tetap memilih jalur tatap muka untuk memperoleh informasi.

Hasil Penelitian disimpulkan bahwa Keterbukaan diwujudkan melalui penyediaan informasi digital di website, aplikasi, dan media sosial, ditambah panduan dan konsultasi. Namun, masyarakat dengan literasi digital rendah masih memilih layanan tatap muka. Artinya, asas keterbukaan sudah terpenuhi, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi tingkat literasi dan akses digital masyarakat.

9. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral, administratif, dan hukum. Aparatur negara wajib mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, serta hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun lembaga pengawas.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi diwujudkan melalui pertanggungjawaban langsung, transparansi, klarifikasi resmi, dan evaluasi prosedural. Masyarakat menilai mekanisme ini sudah cukup baik karena responsif dalam menghadapi kendala, tetapi tetap ada harapan peningkatan kualitas agar



pelayanan lebih cepat dan bebas dari kesalahan administratif.

DPMPTSP telah membangun mekanisme pertanggungjawaban melalui transparansi, klarifikasi resmi, dan evaluasi prosedural. Masyarakat menilai pelayanan cukup akuntabel, meskipun masih ada harapan peningkatan kualitas. Analisis ini menunjukkan bahwa akuntabilitas sudah berjalan, namun perlu ditingkatkan pada aspek konsistensi dan kecepatan respons.

10. Fasilitas

Fasilitas artinya Negara wajib menyediakan pelayanan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, seperti penyandang disabilitas, anak-anak, lanjut usia, ibu hamil, dan kelompok miskin. Fasilitas khusus ini bertujuan agar mereka memperoleh akses layanan publik yang setara dengan masyarakat lainnya.

Hasil penelitian telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Fasilitas di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi infrastruktur jaringan, sarana teknologi, maupun fasilitas pendukung di kantor. Selain itu, upaya pemberian akses yang inklusif seperti pelatihan digital dan penyediaan internet gratis sangat dibutuhkan agar kelompok masyarakat rentan tetap dapat menikmati layanan publik secara setara.

Fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan masih terbatas, baik dari sisi infrastruktur maupun sarana pendukung. Upaya inklusi digital, seperti pelatihan dan internet gratis, masih sangat dibutuhkan. Artinya, asas kesetaraan layanan bagi

kelompok rentan belum sepenuhnya terwujud.

11. Ketepatan Waktu

Pelayanan publik harus diberikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan. Penundaan tanpa alasan yang sah dapat dikategorikan sebagai maladministrasi.

Hasil wawancara yang telah dilakuakn dengan para informan diatas dapat disimpulkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Banyuasin meningkat signifikan berkat penerapan e-government, yang membuat proses lebih cepat dan transparan. Meski demikian, beberapa kendala teknis dan administratif masih perlu dibenahi agar standar waktu pelayanan dapat selalu konsisten terpenuhi tanpa hambatan.

Maka dengan demikian Layanan perizinan semakin tepat waktu berkat penerapan e-government. Namun, kendala teknis dan administratif masih menyebabkan keterlambatan pada kasus tertentu. Analisis ini menunjukkan adanya perbaikan signifikan, tetapi konsistensi standar waktu perlu diperkuat.

12. Kecepatan

Asas ini menekankan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara cepat, prosedurnya sederhana, mudah dipahami, serta terjangkau oleh masyarakat dari berbagai lapisan, baik dari sisi biaya maupun aksesibilitas.

Hasil wawancara yang telah dilakuakn dengan para informan diatas dapat dapat disimpulkan



bahwa kecepatan layanan perizinan online di Kabupaten Banyuasin dipengaruhi oleh kombinasi aspek infrastruktur, SDM, kelengkapan dokumen, serta kualitas aplikasi. Untuk meningkatkan asas kecepatan, perlu penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas SDM, pendampingan masyarakat, serta perbaikan sistem aplikasi agar lebih sederhana dan mudah digunakan.

Hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa Kecepatan layanan dipengaruhi infrastruktur, SDM, dokumen, dan aplikasi. Temuan menunjukkan pelayanan lebih cepat dibanding sebelumnya, namun untuk memaksimalkan asas ini perlu penguatan kapasitas pegawai, penyederhanaan sistem, dan pendampingan masyarakat.





BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *Electronic Government* melalui sistem OSS dan aplikasi *Sicantik* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuasin telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan Publik. Penerapan ini mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Integrasi sistem dengan tingkat pusat sudah berjalan baik, namun pada level daerah masih terdapat hambatan berupa koordinasi manual dan keterbatasan sinkronisasi antarinstansi. Dari sisi pelayanan publik, asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, keterbukaan, dan kecepatan sudah mulai terpenuhi meskipun masih ada tantangan berupa keterbatasan infrastruktur jaringan internet, literasi digital masyarakat, serta kurangnya pelatihan khusus bagi pegawai. Secara umum, masyarakat merasakan manfaat besar dari layanan publik berbasis elektronik, tetapi tetap membutuhkan pendampingan agar pelayanan dapat dirasakan merata di seluruh wilayah Kabupaten Banyuasin.

6.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas penerapan *Electronic Government*, DPMPTSP Kabupaten Banyuasin disarankan untuk memperluas sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, khususnya bagi mereka

yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, serta menyediakan pusat layanan konsultasi digital yang mudah dijangkau. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin tentang teknologi pelayanan juga perlu dilakukan agar profesionalisme dalam pelayanan semakin baik. Selain itu, pemerintah daerah diharapkan mendukung penguatan infrastruktur jaringan internet dan server agar layanan online dapat berjalan lebih stabil dan merata hingga ke pelosok desa. Tidak kalah penting, perlu adanya integrasi sistem yang lebih optimal antarinstansi di tingkat daerah sehingga proses perizinan benar-benar dapat dilakukan secara terpadu. Masyarakat sendiri diharapkan lebih aktif meningkatkan literasi digital serta memanfaatkan kanal pengaduan dan masukan yang tersedia, agar pelayanan perizinan berbasis elektronik dapat terus dievaluasi dan ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan akuntabel.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Birokrasi Reformasi Berbasis Elektronik: Sistem Evaluasi Pemerintah Berbasis Elektronik Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah*, 2017.
- GAULD, R. A. 2010. Do they want it? Do they use it? The demand-side of e-government in Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly*
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep , Dimensi, Indicator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Indrajid, R. E. 2012. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Penerbit Andi.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-government : konsep, esensi dan studi kasus*. Mulawarman University Press.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Lee, N.Y. (2009). *Modul 3 Penerapan E-Government*. APCICCT
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indah Prahasta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J.(2015), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya.
- Muhammad Alfisyahrin, 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, (Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Cv. Alfabeta
- Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah*. (2018). Jakarta: KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA Nomor 5 Tahun 2018.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan HR, 2007. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung Alfabeta.
- Yusriadi, 2018. *Revormasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Deepublish.)



Peraturan Perundang-Undangan

Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Kepmenpan
No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Jurnal

Damamik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). Egovernment dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi

Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2), 151-164

Ginting Liamelanie, Susanti Elisa, Asep, Sumaryana, *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non Perizinan Diukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indek Kepuasan Masyarakat.* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

Gronlund, A 2004. State of the Art in e-Gov Research – A Survey In R. Traunmuller (ed) *Electronic Government. Third International Conference. EGOV, pp 178-185.* Berlin:Springer.

Holle 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government : Upaya Meminimalisir Praktek dalam Administrasi dalam Meningkatkan Public Service.* *Jurnal SASI*, 21-30

Khalis Syuhada, 2021. *Pengaruh Penerapan EGovernment Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)*

Marudur, P. D., & Erisva, H. P. (2017). *E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH* (Studi Kasus kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau).

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).

KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klukung).

Rizal. *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dikabupaten Enrekang. Stisip Muhammdiah Rappang. Sindereng Rappang Indonesia.*

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, Deny. 2020. *Analisi Transformasi Pelayanan Digital Bidang Perizinan dan Penanaman Modal Melalui Penerapan Online Single Submission (OSS) di Daerah. POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA*

Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). *Implementasi e-government Pada Kelurahan Pesurungan. Tegal: Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT) ,Vol. 2, No. 1, Januari 2017*

Yogiswara, P. K., Noak. P. A., & Winaya, I, K. (2014). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM Mendukung TRANSPARANSI DAN*